**SVEČIŲ APTARNAVIMO DARBUOTOJO MODULINĖ PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(Programos pavadinimas)*

Programos valstybinis kodas:

Kvalifikacijos pavadinimas: Svečių aptarnavimo darbuotojas.

Kvalifikacijos lygis: IV.

Programos apimtis kreditais: 90.

Reikalavimai turimam išsilavinimui: ne žemesnis kaip pagrindinis išsilavinimas.

Reikalavimai profesinei patirčiai (jei taikomi): nėra.

Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų, turizmo, sporto bei poilsio sektorinio profesinio komiteto sprendimas: aprobuoti Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinę profesinio mokymo programą, sprendimą įteisinančio posėdžio, įvykusio 2014 m. spalio 31 d., protokolo Nr. ST2-24.

Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų, turizmo, sporto bei poilsio sektorinio profesinio komiteto sprendimas: aprobuoti atnaujintą Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinę profesinio mokymo programą, sprendimą įteisinančio posėdžio, įvykusio 2017 m. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d., protokolo Nr. ST2-\_\_.

Programa parengta įgyvendinant Europos Sąjungos socialinio fondo ir Lietuvos Respublikos biudžeto lėšomis finansuojamą projektą „Kvalifikacijų formavimas ir modulinio profesinio mokymo sistemos kūrimas“ (projekto Nr. VP1-2.2-ŠMM-04-V-03-001).

Programa atnaujinta įgyvendinant iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą „Lietuvos kvalifikacijų sistemos plėtra (I etapas)“ (projekto Nr. 09.4.1-ESFA-V-734-01-0001).

**1.** **PROGRAMOS APIBŪDINIMAS**

**Programos paskirtis:** Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa skirta parengti kvalifikuotą darbuotoją mažiems viešbučiams, moteliams, svečių namams, kaimo turizmo sodyboms ir kitoms apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms, gebantį dirbti įvairiuose apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės padaliniuose, sudaryti tinkamas mokymo ir mokymosi sąlygas, kurios užtikrintų kompetencijų, reikalingų skirtingiems svečių aptarnavimo darbuotojo veiklos procesams: svečių sutikimui, aptarnavimui, išlydėjimui, informacijos suteikimui, pusryčių paruošimui ir jų patiekimui svečiams, bendros tvarkos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje priežiūrai, jos patalpų valymui ir švaros priežiūrai, ugdymą.

**Būsimo darbo specifika:** asmuo, įgijęs svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikaciją, galės dirbti mažuose viešbučiuose, svečių namuose, kaimo turizmo sodybose ir kitose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse, jose vykdyti patalpų priežiūrą, gaminti nesudėtingus patiekalus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės maisto gamybos patalpose ir juos patiekti restorane / kambaryje, suteikti informaciją ir kitas nesudėtingas paslaugas (drabužių priėmimas skalbti, lyginti ir kt.) svečiams,

Dirbant privalu dėvėti specialius darbo drabužius, prisisegti skiriamąjį ženklą. Darbo metu yra galimos konfliktinės situacijos, todėl reikalingi gebėjimai jas suvaldyti ir spręsti. Darbuotojas savo veikloje taip pat turi vadovautis Lietuvos higienos norma HN 118:2011 „Apgyvendinimo paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-82 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 118:2011 „Apgyvendinimo paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“, žinoti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus. Darbuotojui privalu atlikti sveikatos profilaktinį patikrinimą ir turėti asmens medicininę knygelę arba privalomojo sveikatos patikrinimo medicininę pažymą.

**2. PROGRAMOS PARAMETRAI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis kreditais** | **Kompetencijos** | **Kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| **Įvadinis modulis (iš viso 4 kreditai)** |
|  | Įvadas į profesiją. | IV | 4 | Pažinti profesiją. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių sektorių ir jų veiklą.Išmanyti svečių aptarnavimo darbuotojo profesiją ir jos teikiamas galimybes dirbant apgyvendinimo paslaugų sektoriuje.Demonstruoti jau turimus, neformaliuoju ir / ar savaiminiu būdu įgytus svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai būdingus gebėjimus. |
| Tausoti sveikatą ir saugiai dirbti. | Išmanyti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus.  |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 61 kreditas)** |
| *Privalomieji (iš viso 61 kreditas)* |
|  | Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 10 | Priimti svečius. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus.Išmanyti svetingumo principus. Išmanyti svečių tipus ir jų poreikius.Sutikti svečius ir juos apgyvendinti.Teikti pagalbą svečiams, turintiems negalią.Rasti reikiamą informaciją naudojantis informacinėmis technologijomis. |
| Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamas paslaugas. Žinoti miesto lankytinas vietas ir krašto tradicijas.Teikti informaciją svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas.Teikti informaciją svečiui apie miesto lankytinas vietas, krašto tradicijas. |
|  | Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 5 | Vykdyti ūkio priemonių ir finansinių dokumentų apskaitą.  | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apskaitos principus.Tvarkyti ūkinės veiklos dokumentus, ataskaitas.Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkio dokumentus.Dirbti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių naudojamomis kompiuterinėmis programomis. |
| Vykdyti materialinių vertybių apskaitą. | Išmanyti materialinių vertybių apskaitos principus. Atlikti materialinių vertybių poreikių analizę.Tvarkyti materialinių vertybių dokumentus. Atlikti inventorizaciją.  |
|  | Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 8 | Informuoti įmonės apsaugos tarnybą ir kitus atsakingus darbuotojus, reaguojant į nepageidaujamas situacijas. | Palaikyti bendrąją tvarką apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.Tausoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ir svečių turtą.Informuoti apie pastebėtus nepageidaujamus įvykius. |
| Padėti svečiams ekstremalių situacijų metu. | Apibūdinti priešgaisrinės, civilinės saugos instrukcijas.Reaguoti į galimus pavojaus atvejus.Nukreipti svečius prie išėjimų pavojaus metu. |
| Prižiūrėti augalus vidaus ir lauko teritorijoje. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonėms keliamus reikalavimus dėl augalų auginimo.Pažinti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje vyraujančią augmeniją. Prižiūrėti augalus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpose. Prižiūrėti dekoratyvinius ir kitus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės aplinkos augalus.  |
| Prižiūrėti tvarką lauko teritorijoje. | Išmanyti priemones ir inventorių apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės lauko teritorijai prižiūrėti. Parinkti reikalingas priemones ir inventorių lauko teritorijai prižiūrėti.Tvarkyti aplinką. |
|  | Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | III | 16 | Tvarkyti gyvenamuosius kambarius ir bendro naudojimo patalpas. | Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus.Išmanyti gyvenamųjų kambarių ir bendrojo naudojimo patalpų valymo priemones ir inventorių.Pasiruošti tvarkyti patalpas Kloti lovas įvairiais būdais.Tvarkyti svečiui skirtą reklaminę informacinę medžiagą. Teikti buitines paslaugas pagal svečio pageidavimą.Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės bendro naudojimo patalpas. |
| Valyti įvairius paviršius ir dangas. | Išmanyti įvairių paviršių ir dangų valymo priemones ir inventorių.Valyti patalpas, paviršius, dangas naudojant valymo priemones.Valyti patalpas, paviršius, dangas naudojant įrengimus ir mechaninius prietaisus. Atlikti baigiamuosius darbus. |
| Prižiūrėti svečių kambariuose esančios įrangos ir inventoriaus būklę. | Identifikuoti kambaryje esančios įrangos gedimus, trūkumus. Registruoti svečių paliktus daiktus. |
|  | Pusryčių paruošimas.  | IV | 10 | Parinkti maisto produktus. | Išmanyti maisto produktų savybes, maistinę vertę.Išmanyti maisto produktų apdorojimo būdus (mechaninis, terminis ir biocheminis).Nustatyti maisto produktų kokybę jusliniu būdu.Parinkti ir paruošti maisto produktus naudojimui.Atlikti pirminį maisto produktų paruošimą. |
| Ruošti pusryčių užkandžius ir / ar patiekalus. | Susipažinti su technologinių ir kalkuliacinių kortelių naudojimu.Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus.Išmanyti virtuvės įrengimus ir inventorių.Gaminti nesudėtingus pusryčių užkandžius ir patiekalus, gastronominius produktus, juos patiekti.Dirbti kavos aparatu bei kita pusryčių gaminimo įranga, esančia svečių aptarnavimo salėje.Ruošti šaltuosius ir karštuosius gėrimus. |
|  | Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams. | IV | 12 | Paruošti maitinimo salę (vietą). | Apibūdinti stalų serviravimo tipus. Pasiruošti aptarnauti lankytojus.Serviruoti stalą, taikant minimalią ar vidutinę serviruotę įvairių nesudėtingų maitinimų metu. |
| Patiekti gėrimus ir patiekalus svečiams. | Apibūdinti elgesio su svečiais taisykles ir normas.Išmanyti svečių aptarnavimą pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu.Aptarnauti svečius pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu. Dirbti restoranų valdymo programomis, kasos aparatais.  |
| Patiekti svečiams maistą ir gėrimus kambaryje. | Išmanyti galimus svečių užsakymus į kambarį. Priimti užsakymus maisto pristatymui į kambarį.Serviruoti padėklus ir specialiuosius aptarnavimo vežimėlius.Aptarnauti svečius kambaryje. |
| **Bendrieji moduliai (iš viso 5 kreditai)** |
|  | Sąmoningas fizinio aktyvumo reguliavimas. | IV | 4 | Reguliuoti fizinį aktyvumą. | Išmanyti fizinio aktyvumo formas.Demonstruoti asmeninį fizinį aktyvumą. |
|  | Saugus elgesys ekstremaliose situacijose. | IV | 1 | Saugiai elgtis ekstremaliose situacijose. | Išmanyti ekstremalių situacijų tipus, galimus pavojus.Išmanyti saugaus elgesio ekstremaliose situacijose reikalavimus ir instrukcijas, garsinius civilinės saugos signalus.  |
| **Laisvai pasirenkamieji moduliai (iš viso 12 kreditų)** |
|  | Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas. | IV | 12 | Ruošti patalpas konferencijoms ir kitiems renginiams. | Išmanyti patalpų ruošimo reikalavimus konferencijoms, pasitarimams ir kitiems renginiams.Sustatyti baldus.Išdėstyti priemones ir įrangą.Prižiūrėti patalpas renginio metu.Sutvarkyti patalpas po renginio. |
| Aptarnauti svečius konferencijų / renginių metu | Išmanyti svečių aptarnavimo formas.Sutikti konferencijų / renginių dalyvius.Komunikuoti su konferencijų / renginių dalyviais.Patiekti valgius ir gėrimus konferencijų / renginių dalyviams. |
|  | Tekstilės gaminių priežiūra apgyvendinimo įmonės skalbykloje. | IV | 12 | Teikti tekstilės gaminių priežiūros paslaugas. | Išmanyti tekstilės gaminių priežiūros organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.Išmanyti saugaus darbo reikalavimus skalbykloje.Skalbti ir prižiūrėti tekstilės gaminius.Atpažinti ir valyti dėmes iš tekstilės gaminių.Atlikti smulkų tekstilės gaminių taisymą. |
| Vykdyti skalbyklos ūkio apskaitą. | Išmanyti priimamų ir išduodamų skalbinių apskaitos tvarkymą.Priimti ir išduoti skalbinius.Įforminti ir tvarkyti skalbyklos ūkio dokumentus.  |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 8 kreditai)** |
|  | Įvadas į darbo rinką. | IV | 8 | Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |

**3.** **REKOMENDUOJAMA MODULIŲ SEKA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis kreditais** | **Reikalavimai asmens pasirengimui mokytis modulyje (jei taikoma)** |
|  | Įvadas į profesiją | IV | 4 | Netaikoma. |
|  | Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 10 | Netaikoma. |
|  | Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 5 | Netaikoma. |
|  | Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 8 | Netaikoma. |
|  | Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | III | 16 | Netaikoma. |
|  | Pusryčių paruošimas.  | IV | 10 | Netaikoma. |
|  | Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams. | IV | 12 | Netaikoma. |
|  | Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas | IV | 12 | Netaikoma. |
|  | Tekstilės gaminių priežiūra apgyvendinimo įmonės skalbykloje. | IV | 12 | Netaikoma. |
|  | Baigiamasis modulis. | IV | 8 | Įgytos visos Svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikaciją sudarančios kompetencijos. |

1. **PROGRAMOS MODULIŲ APRAŠAI**

**4.1. ĮVADINIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas:**  **Įvadas į profesiją.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 4 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Pažinti profesiją. | 1.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių sektorių ir jų veiklą. | **1.1.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugų sektoriaus verslo apžvalga.*Užduotis:** Pažintinis vizitas į apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmones (viešbučius, svečių namus, motelius ir kt.). Po ekskursijos parašyti ataskaitą, kurioje būtų pateikta: aplankytos apgyvendinimo įmonės tipas, darbo specifika apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės darbuotojo samprata, darbuotojui reikalingos asmenybės savybės.

**1.1.2. Tema.** Apgyvendinimo paslaugų rinka. *Užduotys:** Susipažinti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių tipais, grupėmis.
* Parengti pristatymą apie apgyvendinimo paslaugų rinką Lietuvoje.

**1.1.3. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių organizacinė struktūra, vidaus tvarkos taisyklės.*Užduotys:** Pristatyti ir apibūdinti pasirinktos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės organizacinę struktūrą.
* Pristatyti ir apibūdinti pasirinktos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės vadovavimo lygius ir grandis.
* Užpildyti žinių apie minimalius reikalavimus svečių aptarnavimo darbuotojui testą.
 |
| 1.2. Išmanyti svečių aptarnavimo darbuotojo profesiją ir jos teikiamas galimybes dirbant apgyvendinimo įmonių sektoriuje. | **1.2.1. Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacinis pasirengimas. *Užduotys:** Aprašyti svečių aptarnavimo darbuotojų darbo specifiką: svečių aptarnavimo darbuotojo profesijos samprata ir veikla, svečių aptarnavimo darbuotojui reikalingos asmenybės savybės.
* Apibūdinti profesinės etikos principus, kuriais privalo vadovautis svečių aptarnavimo darbuotojas.
* Pasiruošti diskusijai / pokalbiui tema: „Kodėl aš renkuosi svečių aptarnavimo darbuotojo profesiją?“. Argumentuoti savo pasirikimą.
 |
| 1.3. Demonstruoti jau turimus, neformaliuoju ir / ar savaiminiu būdu įgytus svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai būdingus gebėjimus.  | **1.4.1. Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojo mokymo programa.*Užduotys:** Susipažinti su mokymo programos tikslais ir uždaviniais.
* Apibūdinti mokymosi formas ir metodus, mokymosi pasiekimų įvertinimo kriterijus, mokymosi įgūdžių demonstravimo formas / metodus.
* Suformuluoti ir užduoti klausimus, kurie iškilo analizuojant mokymo~~si~~ programą: ko nesupratau ir dar norėčiau paklausti apie mokymąsi.
* Sudaryti individualaus mokymosi planą: kokius modulius norėčiau pasirinkti pirmiausiai ir / ar mokytis visą programą nuosekliai. Argumentuoti savo pasirinkimą.

**1.4.1. Tema.** Turimų gebėjimų, įgytų savaiminiu / neformaliuoju būdų vertinimas ir lygių nustatymas. *Užduotys:** Susipažinti, kaip gali būti įvertinami savaiminiu / neformaliuoju būdu įgyti gebėjimai.
* Pademonstruoti savaiminiu/neformaliuoju būdu įgytus gebėjimus.
 |
| 2.Tausoti sveikatą ir saugiai dirbti. | 2.1. Išmanyti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus.  | **2.1.1.Tema.** Darbuotojų saugos, elektrosaugos, priešgaisrinės saugos ir sveikatos reikalavimai.*Užduotys:** Apibūdinti darbuotojų sveikatos, darbuotojų saugos, elektrosaugos, priešgaisrinės saugos, saugumo technikos, pirmosios pagalbos teikimo reikalavimus dirbant apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.
* Sudaryti galimų nelaimingų atsitikimų, pavojų sąrašą, kiekvieną punktą iliustruojant pavyzdžiais.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai.  | Siūlomas modulio pasiekimų įvertinimas – *įskaityta / neįskaityta.* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa; Užduočių sąsiuvinis; Testas turimiems gebėjimams vertinti; Vadovėliai susiję su viešbučio darbo organizavimu, viešbučio valdymu, turizmo paslaugų marketingu ir pan.Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus.Kita metodinė medžiaga*Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius, lenta). |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją- išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį. Temą apie darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus gali mokyti mokytojas, baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus. |

**4.2. KVALIFIKACIJĄ SUDARANČIOMS KOMPETENCIJOMS ĮGYTI SKIRTI MODULIAI**

**4.2.1. Privalomieji moduliai:**

**Modulio pavadinimas: Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 10 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Priimti svečius. | 1.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus. | **1.1.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimai.*Užduotys:** Susipažinti su Lietuvoje galiojančiais klasifikavimo reikalavimais visų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms.
* Rasti informaciją internete, kaip klasifikuojamos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės kitose šalyse.
* Palyginti reikalavimus, taikomus apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms, Lietuvoje ir kitose šalyse.
* Iš Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų sąrašo išrinkti ir pristatyti reikalavimus kambarių įrangai ir priemonėms, kurie būtini 3\* viešbučiams.

**1.1.2. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių turto nuosavybės ir valdymo formos.*Užduotys:** Susipažinti su tarptautinių tinklų valdymo formomis ir išvardinti privalumus bei trūkumus.
* Surasti informaciją internete ar kituose informacijos šaltiniuose duomenis apie apgyvendinimo įmones Lietuvoje, kurios priklauso tarptautiniams tinklams ir apibūdinti jiems keliamus reikalavimus.
 |
| 1.2. Išmanyti svetingumo principus. | **1.2.1. Tema.** Svetingumo etapai.*Užduotys:** Apibūdinti pagrindinius svetingumo etapus.
* Aprašykite svečių poreikius ir darbuotojų veiksmus atskirais svetingumo etapais: pirmosios penkios minutės, viešnagė, išvykimas.

 **1.2.2.Tema.** Svečių pasitenkinimas ir nepasitenkinimas.*Užduotys:** Apibūdinti svečių lūkesčius lemiančius šaltinius, aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijus.
* Sukurti anketą apie susidariusią svečio nuomonę po viešėjimo apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.
* Numatyti ir pristatyti galimus dėmesio rodymo svečiams būdus apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje priklausomai nuo svečių tipo, nuo apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės kategorijos, nuo metų laikotarpio.

**1.2.3.Tema.** Probleminės ir kitos netipinės situacijos aptarnaujantsvečius.*Užduotis:** Išanalizuoti svečio nepasitenkinimo jam rodomu dėmesiu sprendimo galimybes, išspręskite sumodeliuotas įvairias netipines situacijas ir aptarti galimus sprendimo būdus, padaryti išvadas.
 |
| 1.3. Išmanyti svečių tipus ir jų poreikius. | **1.3.1. Tema.** Svečių tipai ir jų poreikiai. *Užduotys:** Apibūdinti paslaugų vartotojų segmentą.
* Apibūdinti svečių tipus ir numatyti skirtingų svečių tipų poreikius (pvz. verslininko, pavienio turisto, turistų grupės, šeimos su vaikais ir pan.).

**1.3.2. Tema.** Apgyvendinimo paslaugų verslas ir svečiams teikiamų paslaugų kokybė.*Užduotys:** Apibūdinti pateiktas skirtingas apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmones pagal svečių apgyvendinimo poreikių ypatumus.
* Dirbant grupėse sumodeliuoti situaciją dėl apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimo: apklausti grupės narius ir surašyti veiksnius, lemiančius apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimą, nurodyti kodėl buvo pasirinkta atitinkama apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė pirmą kartą, kodėl apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė buvo pasirinkta ne vieną kartą.
 |
| 1.4. Sutikti svečius ir juos apgyvendinti. | **1.4.1. Tema.** Pasiruošimas sutikti svečius. *Užduotys:** Sudaryti svečių poreikių sąrašą.
* Surinkti išankstinę informaciją apie atvykstančio svečio poreikius ir pageidavimus viešnagės laikotarpiui.
* Išspręsti sumodeliuotą ar realiai susidariusią netipinę situaciją sutinkant svečią, pasiūlyti sprendimo variantus.

**1.4.2. Tema.** Svečių sutikimas ir apgyvendinimas.*Užduotys:** Susipažinti su svečių registracijos tarnybos darbo pobūdžiu, užpildyti paruoštas registracines korteles arba registracijos / rezervacijos blanką kompiuteryje.
* Išduoti svečiui raktus, pasirūpinti palydėjimu į kambarius, bagažo pristatymu.
 |
| 1.5. Teikti pagalbą svečiams turintiems negalią. | **1.5.1. Tema.** Specialaus dėmesio reikalaujantys svečiai.*Užduotys:** Apibūdinti, kokios paslaugos reikalingos norint patenkinti minimalius svečių su negalia poreikius.
* Apibūdinti patalpų įrengimą / įrangą svečiams su negalia: kurtiesiems, akliesiems, svečiams invalidų vežimėliuose.
* Palydėti negalią turinčius svečius į kambarį.
 |
| 1.6. Rasti reikiamą informaciją naudojantis informacinėmis technologijomis. | **1.6.1. Tema.** Kompiuterinės apgyvendinimo įmonių valdymo programos.*Užduotys:** Apibūdinti kompiuterines apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistemas ar programas.
* Rasti informaciją apie svečią naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema ar programa.
* Atlikti svečių apgyvendinimo procedūras naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema ar programa: neatvykimų apdorojimas, apgyvendinimo anuliavimas, svečių apgyvendinimas, kambarių planavimas.

**1.6.2.Tema.** Apgyvendinimo paslaugoms tinkamosviešinimo priemonės. *Užduotys:** Aprašyti pasirinktus viešinimo būdus paskirtai apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei.
* Savarankiškai surinkti informaciją internete apie reklamos skleidimo priemonių efektyvumą.
* Maketuoti nesudėtingus su pardavimais ir reklama susijusius dokumentus: valgiaraštis, suvenyrinis pokylio valgiaraštis, reklaminė skrajutė ir kt.;
* Parengti paskirtai apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei reklaminį lankstinuką ir reklamą socialiniam tinklapiui, valstybine ir užsienio kalba.
 |
| 2. Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje.  | 2.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamas paslaugas.  | **2.1.1.Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamos paslaugos.*Užduotys:** Susipažinti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių paslaugų struktūra.
* Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teikiamas paslaugas pagal jų grupavimą, darbo organizavimą.
* Dalyvauti grupės diskusijoje tema „Paslaugų kokybės gerinimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje“, pasiūlyti paslaugų teikimo kokybės gerinimo sprendimus.

**2.1.2.Tema.** Svečio viešėjimo ciklas ir jo reikšmė teikiant informaciją.*Užduotys:** Sukurti klausimyną, kuriame būtų pateikti klausimai, svarbūs aiškinantis svečių poreikius atskirais svečių viešėjimo ciklo etapais: iki atvykimo į apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę; atvykimo metu; viešėjimo metu; išvykimo metu.
* Apibūdinti svečių aptarnavimo darbuotojo veiksmus, teikiant informaciją svečiui atskirais svečių viešėjimo ciklo etapais.
* Teikti svečiui informaciją apie jam priklausančias paslaugas.
* Rasti svečiui reikalingą informaciją naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema / programa ar kitomis technologinėmis priemonėmis.

**2.1.3. Tema.** Profesinės kalbos ypatumai.*Užduotys:** Sudaryti taisyklingą svečių aptarnavimo darbuotojų profesijos terminų žodyną lietuvių kalba ir paaiškinti jų reikšmes (ne mažiau kaip 50 žodžių).
* Parengti 3 min. trukmės imitacinį pokalbį apie svečio poreikius ir jį aprašyti.
* Sudaryti žodyną, kuriame būtų pateikti dažniausiai pasitaikantys bendraujant su svečiais kalbos leksikos normų pažeidimai.
* Sudaryti netaisyklingai vartojamų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių darbuotojų žodyną ir pateikti taisyklingus atitikmenis.

**2.1.4. Tema.** Užsienio kalbos vartojimas aptarnaujant svečius. *Užduotys:** Parengti užsienio kalba pokalbius bendravimui su svečiais ir juos aprašyti, atkreipiant dėmesį į šiuos aspektus: prisistatymas, susipažinimas, kreipiniai ir pan.
* Pravesti imituotą pokalbį pristatant svetingumo paslaugas.
* Sudaryti taisyklingą svečių aptarnavimo darbuotojų profesijos žodyną užsienio kalba (ne mažiau kaip 50 žodžių).
 |
| 2.2. Žinoti miesto lankytinas vietas ir krašto tradicijas. | **2.2.1. Tema.** Lankytini objektai.*Užduotys:** Apibūdinti Lietuvos turizmo išteklius.
* Analizuoti populiariausius lankytinus objektus, istorines, kultūrines bei architektūrines vertybes.
* Sudaryti maršrutą į senamiestį aplankant žinomiausius objektus, lankytinas vietas.

**2.2.2. Tema.** Krašto tradicijos ir papročiai.*Užduotys:** Apibūdinti krašto kultūros ir papročių reikšmę turizmo versle.
* Susipažinti su regioniniais krašto kultūros papročiais ir tradicijomis.
 |
| 2.3. Teikti informaciją svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas. | **2.3.1.Tema.** Pagrindinė paslauga – apgyvendinimas.*Užduotys:** Išanalizuoti dokumentus susijusius su visų kategorijų apgyvendinimo patalpoms ir kambarių įrangai keliamais reikalavimais.
* Apibūdinti gyvenamąsias patalpas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje: kambarių tipai, jų ypatumai.
* Parengti kelių skirtingų kambarių kategorijų palyginamąją lentelę atsižvelgiant į tuose kambariuose teikiamas paslaugas.
* Surinkti informaciją ir pateikti apibūdinimą, kaip turi būti įrengtas kambarys svečiams su negalia.
* Sukurti gyvenamo kambario stilių, argumentuoti kokiam svečiui taip įrengtą kambarys būtų skirtas, kokios paslaugos jam būtų teikiamos.
* Remiantis anksčiau atliktomis užduotimis, pasiūlyti svečiams paslaugas, atsižvelgiant į jų poreikius (verslininkui, turistui, šeimai su vaikais ir t. t.).

**2.3.2. Tema.** Maitinimo paslaugos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje ir jų organizavimo ypatumai.*Užduotys:** Aplankyti apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę, po ekskursijos aprašyti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamų maitinimo paslaugų formas ir jų darbo organizavimo ypatumus.
* Aprašyti atskirus pusryčių tipus įvairiose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse ir juos įvardyti valstybine ir užsienio kalba. Paaiškinti pusryčių asortimento sudarymo principus.
* Sukurti pusryčių patiekalų iš ekologiškų produktų valgiaraščio pavyzdį.
* Sukurti nacionalinės virtuvės pusryčių valgiaraščio pavyzdį.

**2.3.3. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamos paslaugos jų darbo organizavimas.*Užduotys:** Atlikti skirtingų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių paslaugų teikimo analizę.
* Sugrupuoti populiariausias paslaugas pagal įmonių tipus ir pristatyti grupei.
* Suteikti svečiui informaciją apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas ir svečių aptarnavimą, įtraukiant pramogas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje ir aplink ją.

**2.3.4.Tema**. Papildomos paslaugos.*Užduotys:** Apibūdinti papildomas buitines paslaugas, kurios gali būti teikiamos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.
* Dirbant grupėje parengti pristatymą, kuriame būtų apibūdintos trys pagrindinės papildomų paslaugų plėtojimo kryptys: paslaugų modifikavimas, naujų paslaugų kūrimas ir paslaugų pašalinimas.
* Pagal sumodeliuotus variantus sukurkti ir pasiūlyti paslaugas atvykusiems svečiams su skirtingais poreikiais ir tikslais.
 |
| 2.4. Teikti informaciją svečiui apie miesto lankytinas vietas, krašto tradicijas. | **2.4.1. Tema.** Lankytini objektai, renginiai.*Užduotys:** Pateikti esminę informaciją apie lankytinus objektus / renginius mieste valstybine ir užsienio kalbomis.
* Parengti trumpą aprašymą apie mieste esančius lankytinus objektus.
* Parengti informaciją svečiams apie mieste vykstančius renginius, pateikiant trumpiausią maršrutą nuo apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės, kurioje gyvena svečias iki vietos mieste, kurioje vyksta renginys (renginiai).

**2.4.2. Tema.** Krašto papročiai, tradicijos.*Užduotys:** Apibūdinti krašto papročius, tradicijas, gamtos ir architektūros paminklus.
* Parašyti pasirinktos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pristatymą pagal pasirinkto regiono istorinį, etnografinį paveldą, gamtinius rekreacinius išteklius.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo įmonės tipą, kategoriją. Be klaidų užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Išsamiai, sklandžiai, savarankiškai naudojant papildomą medžiagą, nedarant klaidų suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo įmonėje teikiamas paslaugas, sudarytas maršrutas pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus.**Labai gerai**: svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo įmonės tipą, kategoriją. Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Sklandžiai suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo įmonėje teikiamas paslaugas, sudarytas maršrutas pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus.**Gerai:** svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų. Atsakant į papildomus klausimus Jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo įmonės tipą, kategoriją. Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Sklandžiai suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo įmonėje teikiamas paslaugas suteikta atsakant į papildomus klausimus. Sudarant maršrutą pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus, padarytos kelios klaidos.**Patenkinamai**: Svečiai sutikti ir jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo įmonės tipą, kategoriją, darant daug klaidų. Klaidingai užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Informacija svečiui apie apgyvendinimo įmonėje teikiamas paslaugas suteikta atsakant į papildomus klausimus. Sudarant maršrutą pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus, reikėjo papildomi klausimų, ne į visus pateikti atsakymai. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa;Testas turimiems gebėjimas vertinti;Užduočių sąsiuvinis;Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai, patvirtinti valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“;Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas dėl svečių namų klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo 2014 m. spalio 30 d. nr. V-229Valstybinio turizmo departamento prie Lietuvos respublikos Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas dėl kempingų klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo 2003 m. kovo 26 d. Nr. 21-V.LR Turizmo įstatymas 1998 m. kovo 19 d. Nr. VIII-667.Kelionių gidai, lankstinukai, žemėlapiai;Vadovėliai susiję su viešbučio darbo organizavimu, viešbučio valdymu, turizmo paslaugų marketingu, svetingumo verslu, krašto kultūros papročiais ir tradicijomis ir pan.*Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Mokomasis viešbutis / mokomojo viešbučio imitacinė klasė įrengta pagal viešbučio atskirų patalpų reikalavimus: svečių priėmimo vieta ir gyvenamosios zonos. Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius, lenta). |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.  |

**Modulio pavadinimas: Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 5 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Vykdyti ūkio priemonių ir finansinių dokumentų apskaitą.  | 1.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apskaitos principus.  | * + 1. **Tema.** Apskaitos pagrindai.

*Užduotys:* * Apibūdinti apskaitos sąvoką, uždavinius, įmonių apskaitai keliamus reikalavimus.
* Apibūdinti apskaitos organizavimą ir jos tikslus, kaip saugiai, laikantis darbuotojų saugos reikalavimų, vykdyti materialinių vertybių inventorizavimą ir apskaitą.
* Įvardinti už apskaitą atsakingus asmenis ir jų teisinę atsakomybę bei pasekmes už neteisėtas veikas.
* Sudaryti materialinės atsakomybės sutartį pagal pateiktus sutarčių pavyzdžius.
 |
| 1.2. Tvarkyti ūkinės veiklos dokumentus, ataskaitas.  | **1.2.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkyje naudojamų priemonių apskaita.*Užduotys:** Paaiškinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkyje naudojamų priemonių apskaitos paskirtį, jos rūšis bei principus.
* Sudaryti mėnesio, ketvirčio ir metinį apskaitos planą, pristatyti jam įgyvendinti reikalingas priemones;
* Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkinės veiklos apskaitą;
* Parengti ūkinės veiklos ataskaitą apie inventoriaus ir kitų priemonių likučius mėnesio arba metų pabaigoje.

**1.2.2. Tema.** Kambarių priežiūros ūkyje naudojamų priemonių apskaita. *Užduotys:** Sudaryti apgyvendinimo skyriaus naudojamų priemonių poreikių planą.
* Tvarkyti apgyvendinimo skyriaus ūkio apskaitą.
* Apskaičiuoti inventoriaus ir kitų priemonių likučius.
 |
| 1.3. Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkio dokumentus.  | **1.3.1. Tema.** Dokumentai ir jų tvarkymas.*Užduotys:** Apibūdinti vedamus dokumentus kambarių priežiūros ūkyje ir jų pildymo tvarką.
* Apibūdinti pirminius pirkimų ir pardavimų apskaitos dokumentus ir jų pildymą.
* Tvarkyti kambarių ūkio dokumentus: patalynės ir inventoriaus registracijos knyga; baldų ir įrengimų inventorizacijos knyga; dingusių daiktų registracijos knyga; atsitikimų registracijos knyga; nuolatinių ir ypatingų svečių poreikių registracijos knyga ir kt.

**1.3.2. Tema.** Atsiskaitymas su tiekėjais. *Užduotys:* * Vesti nesudėtingą apskaitą už prekes ir paslaugas.
* Priimti prekes iš tiekėjo pagal sąskaitas faktūras.
 |
| 1.4. Dirbti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių naudojamomis kompiuterinėmis programomis. | **1.4.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programos. *Užduotys:* * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programų procedūras susijusias su apskaita.
* Įvardinti rinkoje esančias maitinimo įmonių valdymo programas, apibūdinti jų galimybes, panašumus ir skirtumus.
* Dirbti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių programos sąskaitų rašymo procedūromis: sąskaitų įrašai, įrašų įterpimas, paslaugų įrašų peržiūrėjimas, paslaugos koregavimas, įrašo anuliavimas, kasos operacijos, einamoji sąskaita, sąskaitų išrašymas.

**1.4.2. Tema.** Darbas su kasos aparatais.*Užduotys:** Aprašyti kasos aparato naudojimo taisykles ir kasos knygos pildymo reikalavimus.
* Pademonstruoti darbo dienos pradžios, darbo dienos eigos ir pabaigos operacijas su kasos aparatu.
* Užpildyti kasos knygą darbo pradžioje, darbo pabaigoje bei padaryti mėnesio ataskaitą pagal kasos knygos pildymo reikalavimus mėnesio pabaigoje.
 |
| 2. Vykdyti materialinių vertybių apskaitą. | 2.1. Išmanyti materialinių vertybių apskaitos principus. | **2.1.1. Tema**. Materialinių vertybių apskaita.*Užduotys:** Apibūdinti materialinės atsakomybės formas.
* Susipažinti su materialinių vertybių gavimo ir išdavimo tvarka.
* Įvardinti materialinių vertybių dokumentus.
 |
| 2.2. Atlikti materialinių vertybių poreikių analizę  | **2.2.1. Tema**. Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių materialinių vertybių kainodara.*Užduotys:** Apibūdinti paslaugų kainų nustatymo ir keitimo veiksnius apgyvendinimo paslaugų sektoriuje.
* Surasti ir susisteminti informaciją apie apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių įvairių prekių ir paslaugų kainas rinkoje. Atsižvelgiant į prekių kainas, apskaičiuoti ir įvertinti galimus antkainius.
* Surasti ir susisteminti informaciją apie maitinimo įmonių įvairių prekių ir paslaugų kainas rinkoje. Atsižvelgiant į prekių kainas, apskaičiuoti ir įvertinti galimus antkainius.
 |
| 2.3. Tvarkyti materialinių vertybių dokumentus. | **2.3.1. Tema**. Materialių vertybių apskaita ir apskaitos dokumentai. *Užduotys:* * Apibūdinti materialiai atsakingų asmenų atskaitomybei keliamus reikalavimus.
* Apibūdinti sąvokas – sąskaita-faktūra, įmonės kodas, PVM mokėtojo kodas.
* Suplanuoti materialių vertybių (prekių, žaliavų) užsakymą apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei.
* Sudaryti avanso apyskaitą už išduotą avansą materialinėms vertybėms įsigyti.
* Atlikti ir įforminti materialių vertybių (prekių, žaliavų) gavimą.
 |
| 2.4. Atlikti inventorizaciją. | **2.4.1.Tema.** Materialinių vertybių inventorizacija.*Užduotys:* * Apibūdinti atsakingų darbuotojų už materialinių vertybių inventorizacijos pravedimą atsakomybes ir pareigas.
* Atlikti ir įforminti periodines (pamainos, mėnesio) materialių vertybių (prekių ir žaliavų) inventorizacijas.
* Apskaičiuoti inventoriaus ir kitų priemonių likučius mėnesio arba metų pabaigoje.
* Užtikrinti tinkamą materialių vertybių sandėliavimą ir apsaugą.
* Įforminti materialių vertybių nurašymą.
* Įforminti taros ir kitų prekių bei žaliavų grąžinimą tiekėjams.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** savarankiškai, be klaidų užpildyta pagrindiniai apskaitos dokumentai. Sudarytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, be klaidų įforminta atlikta inventorizacija. Teisingai užpildyti pirminiai apskaitos dokumentai apgyvendinimo įmonių valdymo programa. Savarankiškai, nedarant klaidų apskaičiuota apgyvendinimo įmonės materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai. Kritiškai analizuoja ir įsivertina savo atliktą darbą. **Labai gerai:** savarankiškai užpildyta pagrindiniai apskaitos dokumentai. Sudarytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, be klaidų įforminta atlikta inventorizacija. Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, užpildyti pirminiai apskaitos dokumentai apgyvendinimo įmonių valdymo programa. Savarankiškai, nedarant klaidų apskaičiuota apgyvendinimo įmonės materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai. **Gerai:** užpildyta pagrindiniai apskaitos dokumentai, darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, sudarytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, įforminta atlikta inventorizacija. Padarytos kelios klaidos dirbant apgyvendinimo įmonių valdymo programa. Apskaičiuojant apgyvendinimo įmonės materialinių vertybių likučius mėnesio pabaigai, padarytos kelios klaidos.**Patenkinamai:** užpildyta pagrindiniai apskaitos dokumentai, darant daug klaidų. Klaidingai užpildytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, darant klaidas įforminta atlikta inventorizacija. Savarankiškai, be pagalbos, neužpildo ataskaitų dirbant apgyvendinimo įmonių programa. Neteisingai apskaičiuota materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai. Kritiškai nesugeba įvertinti atlikto darbo. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa; Užduočių sąsiuvinis; Testas turimiems gebėjimams vertinti; Vadovėliai susiję su apskaitos organizavimu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programų aprašais ir pan.;Pirminių apskaitos dokumentų pavyzdžiai: PVM sąskaita – faktūra ( sąskaita–faktūra), mokėjimo nurodymas, kasos pajamų orderiai, kasos išlaidų orderiai, grynųjų pinigų priėmimo kvitai ir kt.; Inventorizacijos aprašai; Sąskaitų planas darbui su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programomis;Apskaitos registrų pavyzdžiai (bendrasis žurnalas, specialieji apskaitos žurnalai ir kt.). *Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti; Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa arba programos mokomasis variantas; Skaičiuotuvai; Pirminių apskaitos dokumentų blankai. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius, lenta). |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo / apskaitos darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos, susijusios su apskaita, patirtį.  |

**Modulio pavadinimas: Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 8 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Informuoti įmonės apsaugos tarnybą ir kitus atsakingus darbuotojus, reaguojant į nepageidaujamas situacijas. | 1.1. Palaikyti bendrąją tvarką apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | **1.1.1. Tema.** Bendrosios tvarkos palaikymas apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse. *Užduotys:** Suprasti vadovavimo įmonėje lygius, grandis.
* Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę parengti aprašą, kuriame būtų apibūdinta atskirų įmonės padalinių, susijusių su apgyvendinimo įmonės bendrąja tvarka, darbo specifika.
* Palyginti skirtingų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių (mažų / didelių) tarnybų atsakomybę ir darbų pobūdį.

**1.1.2. Tema.** Darbuotojų, atsakingų už bendrosios patalpų tvarkos palaikymą, pagrindinės funkcijos, pareigybei keliami reikalavimai.*Užduotis:** Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ūkio darbuotojų atsakomybę bendrosios tvarkos palaikymo požiūriu, išvardyti pagrindines funkcijas ir jų pareigybei keliamus reikalavimus.

**1.1.3. Tema.** Situacijos susijusios su nenumatytais atvejais.*Užduotys:* * Analizuoti, kokie gali būti nepageidaujami atvejai apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse ir jų teritorijoje.
* Parašyti, kokie gali būti nenumatyti atvejai apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, susiję su apsaugos tarnybos darbo funkcijomis, apibūdinti, kaip turėtų elgtis svečių aptarnavimo darbuotojas tokiose situacijose.
 |
| 1.2. Tausoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ir svečių turtą. | **1.2.1. Tema.** Materialinio turto bei svečių asmeninių daiktų saugumo užtikrinimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.*Užduotys:** Išnagrinėti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių veiklos dokumentus (įsakymus, reikalavimus, instrukcijas) susijusius su bendrosios tvarkos palaikymu.
* Analizuoti situacijas, susijusias su svečių asmeninių daiktų, vertybių saugojimu bei veiksmų tvarka jų dingimo atveju.
* Prižiūrėti apgyvendinimo įmonės materialines vertybes, individualius seifus.
* Fiksuoti registracijos žurnale apie sugadintą turtą, paliktus, pamestus daiktus.
* Dirbant grupėje sudaryti taisyklių atmintinę svečiui iš apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių tvarkų ar kitų vidaus darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų. Argumentuoti pasirinkimus.
 |
|  | 1.3. Informuoti apie pastebėtus nepageidaujamus įvykius | **1.3.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apsauga*Užduotys:** Apibūdinti apsaugos tarnybos darbo funkcijas ir atsakomybes.
* Išnagrinėti svečių aptarnavimo darbuotojo atsakomybes dėl pastebėtų nepageidaujamų įvykių apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.
* Informuoti atsakingus asmenis apie pastebėtus nepageidaujamus įvykius apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje bei jos teritorijoje.
* Laiku informuoti apie pašalinius asmenis, triukšmą kambariuose ar kitose patalpose.
 |
| 2. Padėti svečiams ekstremalių situacijų metu. | 2.1 Apibūdinti priešgaisrines, civilinės saugos instrukcijas. | **2.1.1. Tema.** Priešgaisrinės saugos instrukcijos.*Užduotys:** Išnagrinėti pagrindinius priešgaisrinės saugos reikalavimus.
* Paaiškinti evakuacijos planą,
* Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpas pagal šiuos reikalavimus: evakuacijos planai; gesinimo priemonės; pagalbinių išėjimų tvarka.
* Apibūdinti apsaugos ir gaisro signalizacijos sistemas.
* Apibūdinti gesintuvus ir jų rūšis.

**2.1.2. Tema.** Civilinė sauga.*Užduotys:** Paaiškinti ekstremalių situacijų priežasčių rūšis ir jų galimus padarinius, prevencines priemones.
* Rasti informaciją internete ir parašyti referatą apie galimus pavojingus atsitikimus nuo cheminių medžiagų (apibūdinti priemonių savybes, jų poveikį žmogui ir aplinkai).
* Apibūdinti civilinės saugos ir gelbėjimo sistemą, jų tarpusavio sąveiką.
* Atpažinti civilinės saugos ir gelbėjimo sistemų signalus, jų perdavimo būdus.
 |
| 2.2. Nukreipti svečius prie išėjimų pavojaus metu. | **2.2.1. Tema.** Darbuotojų elgesys ekstremalios situacijos metu*Užduotys:** Susipažinti su darbuotojams keliamais reikalavimais ekstremalios situacijos metu.
* Žinoti visus pagalbinius išėjimus ir juose palaikyti tvarką (kad nebūtų užkrauti nereikalingais daiktais, žinoti kur laikomi raktai).
* Padėti nukreipti svečius prie išėjimų iškilus pavojui.
* Patikrinti tvarkomus kambarius ir kitas aptarnavimo patalpas, kad jose nebūtų likę svečių.
 |
| 2.3. Reaguoti į galimus pavojaus atvejus. | **2.3.1. Tema.** Pagalba iškilus pavojui, atsitikus nelaimingam atsitikimui.*Užduotys:** Išskirti dirbančiųjų apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje saugumui ir sveikatai pavojų keliančius faktorius.
* Apibūdinti veiksmus, kurių reikėtų imtis svečių aptarnavimo darbuotojui įvykus rimtam incidentui, gaisrui, gavus grasinimą susprogdinti, evakuojant žmones iš pastatų, ginkluotam apiplėšimui ar kt.
* Apibūdinti, kokie keliami reikalavimai įmonės turtui apsaugoti.
* Suprasti, kokiais atvejais svečių aptarnavimo darbuotojas gali iškviesti gelbėjimo tarnybas (medicininę pagalbą, policiją, gaisrines).
 |
| 3. Prižiūrėti augalus vidaus ir lauko teritorijoje. | 3.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms keliamus reikalavimus dėl augalų auginimo.  | **3.1.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijos ir vidaus patalpų dekoravimas gėlėmis ir želdynais.*Užduotys:** Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijai ir aplinkai keliamus reikalavimus dėl augalų auginimo ir jų priežiūros.
* Rasti informacijos internete ir parengti palyginimus, kaip dekoruojama kaimo sodybos aplinka ir mieste veikiančios apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės aplinka.
* Sukurti savo įsivaizduojamos kaimo sodybos želdynais ir gėlėmis dekoruotą aplinką.

**3.1.2. Tema.** Augalų ir jų cheminių priežiūros priemonių poveikis sveikatai.*Užduotys:** Įvertinti augalų cheminių priežiūros priemonių poveikio sveikatai rizikos faktorius.
* Paruošti pristatymą „Augalų poveikis sveikatai“ (alergijos; dirginimas; nudegimai; apsinuodijimai).
 |
| 3.2. Pažinti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje vyraujančią augmeniją.  | **3.2.1. Tema.** Augalų įvairovė ir jų priežiūros organizavimas.*Užduotys:** Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijoje auginamus augalus, želdynus, krūmus, medžius ir kitą augmeniją.
* Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpose prižiūrimus augalus: gėles, žiemos sodus, puokštes.

**3.2.2. Tema.** Vejų auginimas. *Užduotys:** Išvardinti vejų rūšis ir jas apibūdinti.
* Internete rasti skirtingų vejų vaizdinius pavyzdžius ir paruošti jų pristatymą.

**3.2.3. Tema.** Gėlynų įrengimui keliami reikalavimai.*Užduotys:** Apibūdinti, kokios vietos tinkamiausios įrengti gėlynus.
* Internete rasti gėlynų rūšių apibūdinimus ir pateikti jų vaizdinius pavyzdžius.
* Apibūdinti gėlynų formavimą induose, gėlių medžiuose, gėlynus paaukštinimuose, balkonuose.
* Parinkti vazonus, žemes ir pasodinti juose paskirtas kambarines gėles.
* Įrengti daržovių ar prieskonių gėlyną, parinkti priemones ir vietas, kurios tinkamos šiam gėlynui įrengti.

**3.2.4. Tema.** Gyvatvorės, krūmai.*Užduotys:** Apibūdinti, kaip skirstomos gyvatvorės pagal aukštį.
* Pateikti pavyzdžių, kokios gali būti gyvatvorės pagal tipą.
* Sukurti aplinkos planą dekoruotą krūmais darbui naudojant informacines technologijas.
 |
| 3.3. Prižiūrėti augalus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpose. | **3.3.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpose auginamų augalų priežiūra. *Užduotys:** Išanalizuoti pagrindinius gėlių, augalų, puokščių priežiūros reikalavimus apgyvendinimo patalpose.
* Prižiūrėti patalpose esančius augalus, gėles, puokštes ir kt.( keisti vandenį, laistyti, išskinti nuvytusius žiedus, pažeistus lapus).
* Persodinti, dauginti, genėti vazonines gėles, augalus.
* Sukurti pasirinktą ar paskirtą apgyvendinimo patalpoms tinkamą interjero puokštę (pvz.: gyvų gėlių, dirbtinų gėlių, kombinuotą, kalėdinę ar pan.) .
 |
| 3.4. Prižiūrėti dekoratyvinius ir kitus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės aplinkos augalus.  | **3.4.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje auginamų augalų priežiūra. *Užduotys:** Išanalizuoti pagrindinius gėlių, augalų, puokščių priežiūros reikalavimus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje.
* Paruošti darbų planą apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje augančių augalų priežiūrai.

**3.4.2.** **Tema.** Vejų priežiūra.*Užduotys:** Parengti vejų laistymo grafikus ir laistyti vejas.
* Planuoti vejų šienavimo darbus (laiku iškviesti šienautojus).

**3.4.3. Tema.** Gėlių ir gėlynų priežiūra.*Užduotys:** Laistyti gėles ir gėlynus pagal laistymo grafiką ar kitus reikalavimus.
* Purenti ir ravėti gėlynus.
* Persodinti paskirtas gėles.
* Apkarpyti gėlynus, atnaujinti dekoratyvinę gėlyno išvaizdą.
* Paruošti gėles ir gėlynus žiemai.

**3.4.4. Tema.** Gyvatvorės, krūmai ir jų priežiūrai keliami reikalavimai.*Užduotis:** Prižiūrėti gyvatvores, krūmus: laistyti, ravėti.

**3.4.5. Tema.** Trąšos, jų reikšmė augalams**.** *Užduotys:** Sugrupuoti ir aprašyti tręšimo būdus ir tręšimui keliamus reikalavimus.
* Trąšų pavyzdžiuose surasti ir išrinkti mineralines trąšas, jas apibūdinti.
* Paruošti trąšas darbui, pagal pateiktą individualią užduotį, panaudojant informacines technologijas, paskaičiuoti reikiamą trąšų kiekį reikiamai purškiamojo skiedinio koncentracijai.

**3.4.6. Tema.** Augalų kenkėjai ir ligos. *Užduotys:* * Apibūdinti galimus augalų kenkėjus ir ligas.
* Sudaryti lentelę iš kurios bus galima įvertinti augalų ligas ir kenkėjus, atpažinimo požymius, kenkėjų naikinimo būdus ir priemones.
* Augalų kenkėjų pavyzdžiuose atpažinti kenkėjus ir suskirstyti pagal rūšis. Apibūdinti jų naikinimo būdus ir priemones.
* Augalų ligų pavyzdžiuose atpažinti augalų ligas ir suskirstyti pagal rūšis.
 |
| 4. Prižiūrėti tvarką lauko teritorijoje. | 4.1. Išmanyti priemones ir inventorių apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės lauko teritorijai prižiūrėti. | **4.1.1. Tema.** Priemonės ir inventorius skirtas lauko teritorijos priežiūrai.*Užduotys:** Apibūdinti darbo inventorių reikalingą prižiūrėti aplinkai.
* Išmanyti darbuotojų saugos reikalavimus dirbant su darbo priemonėmis skirtomis prižiūrėti lauko teritoriją.
 |
| 4.2. Parinkti reikalingas priemones ir inventorių lauko teritorijai prižiūrėti. | **4.2.1. Tema.** Higienos normos ir teritorijos planai dėl švaros palaikymo.*Užduotys:** Apibūdinti reikalavimus apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijai įrengti.
* Apibūdinti atliekų šalinimo būdus iš apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijos ir higienos reikalavimus: atliekų rūšiavimui, šiukšliadėžių įrengimui, laikymui, išvežimui ir pan.
* Parašyti esė „Atliekų rūšiavimas ir ekologiška aplinka“.

**4.2.2. Tema.** Darbo priemonės reikalingos teritorijos tvarkos palaikymui.*Užduotys:** Apibūdinti reikalingas darbo priemones, kurių pagalba bus palaikoma švara ir tvarka teritorijoje: šiukšlių dėžės, peleninės, lauko kilimėliai.
* Parinkti priemones, įrankius reikalingus teritorijai tvarkyti, jas paruošti darbui, mokėti naudotis.
* Laikytis darbuotojų saugos reikalavimų dirbant su lauko teritorijos priežiūrai skirtais įrankiais, mechanizmais.
 |
| 4.3. Tvarkyti aplinką. | **4.3.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijos tvarkymas ir priežiūra. *Užduotys:** Parašyti darbų planą „Teritorijos tvarkymas pagal sezoną“ įvertinant, kokie darbai atliekami vasarą, rudenį, žiemą, pavasarį.
* Paruošti pristatymą apie darnios aplinkos projektus, pasirinktai temai: „Žaliojo rakto“ ar „ES-gėlės“, ar „Mėlynosios vėliavos“ projektų tikslai ir įtaką sprendžiant aplinkosaugos problemas.
* Pagal sezoną valyti teritoriją nuo lapų, sniego ar pan.

**4.3.2. Tema.** Bendrosios tvarkos reikalavimai apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijoje.*Užduotys:** Prižiūrėti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje bendrąją tvarką automobilių stovėjimo aikštelėse, prie įėjimų.
* Palaikyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės lauko teritorijos švarą visą parą prie įėjimų: peleninių, šiukšlių dėžių priežiūra, durų stiklų, rankenų priežiūra.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** supranta savo atsakomybę už apgyvendinimo įmonėje palaikomą bendrąją tvarką, laikosi priešgaisrinės saugos bei civilinės saugos reikalavimų, orientuojasi kaip elgtis ekstremalių situacijų metu. Elgiasi geranoriškai ir pagal reikalavimus padeda svečiams nelaimingų atsitikimų metu ( palydėti svečiai prie išėjimų). Informuoti apsaugos darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus, dingusius daiktus apgyvendinimo įmonėje. Laikantis saugaus darbo reikalavimų, įvertina augalų būklę, pasirinkta tinkamos augalų priežiūros priemonės, tvarkingai sutvarkyta apgyvendinimo įmonės lauko teritorija, savarankiškai pagal augalų priežiūros reikalavimus prižiūrėta augalai bei kita augmenija patalpose ir lauke. Siūlo savo variantus kūrybingai apipavidalinti patalpas, komponuoti puokštes. **Labai gerai:** supranta savo atsakomybę už apgyvendinimo įmonėje palaikomą bendrąją tvarką, laikosi priešgaisrinės saugos bei civilinės saugos reikalavimų, orientuojasi kaip elgtis ekstremalių situacijų metu. Pagal reikalavimus padeda svečiams nelaimingų atsitikimų metu ( palydėti svečiai prie išėjimų). Informuoti apsaugos darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus, dingusius daiktus apgyvendinimo įmonėje. Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, įvertina augalų būklę ir pasirenka tinkamas augalų priežiūros priemones bei būdus, tvarkingai sutvarkyta lauko teritorija. Komponuoja puokštes. **Gerai:** atsakant į papildomus klausimus apibūdina priešgaisrinės saugos ir civilinės saugos reikalavimus svečių aptarnavimo darbuotojui, neteisingai įvertina svečių aptarnavimo elgesį ekstremalių situacijų metu Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, ne laiku informuoja apie pastebėtus nenumatytus atvejus apgyvendinimo įmonėje, padarytos kelios klaidos užpildant registracijos knygas apie dingusius daiktus. Laikantis saugaus darbo reikalavimų, įvertinta augalų būklė. Tvarkant lauko teritoriją ir prižiūrint augalus padarytos kelios neesminės klaidos. **Patenkinamai:** palaikant įmonėje bendrąją tvarką pagal priešgaisrinės saugos ir civilinės saugos reikalavimus daroma daug klaidų. Neįsisavinęs priešgaisrinės saugos ir civilinės saugos reikalavimų. Ne laiku informuoti darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus apgyvendinimo įmonėje, klaidingai užpildyta registracijos knyga apie dingusius daiktus. Prižiūrėta lauko teritorija ir augalai darant klaidas pasirenkant darbo priemones, nesilaikant pagrindinių saugaus darbo reikalavimų. Augalai ir aplinka prižiūrėta neestetiškai.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa;Testas turimiems gebėjimas vertinti;Užduočių sąsiuvinis;Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas;Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas;Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas.Bendrosios priešgaisrinės saugos taisyklės, patvirtintos Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2005 m. vasario 18 d. įsakymu Nr. 64 „Dėl Bendrųjų priešgaisrinės saugos taisyklių patvirtinimo ir kai kurių Priešgaisrinės apsaugos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos ir Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos direktoriaus įsakymų pripažinimo netekusiais galios“;Darbuotojų aprūpinimo asmeninėmis apsaugos priemonėmis nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. A1-331 „Dėl Darbuotojų aprūpinimo asmeninėmis apsaugos priemonėmis nuostatų patvirtinimo“; Nelaimingų atsitikimų darbe tyrimo ir apskaitos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugsėjo 2 d. nutarimu Nr. 1118 „Dėl Nelaimingų atsitikimų darbe tyrimo ir apskaitos nuostatų patvirtinimo“.Plakatai susiję su civiline sauga, priešgaisrine sauga, darbuotojų sauga.*Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti;Apsaugos nuo nuodingų medžiagų priemonių etikečių ir aprašų pavyzdžiai; Gesintuvų pavyzdžiai. Vazonai, žemės, trąšos augalų persodinimui ir priežiūrai. Įrankiai, inventorius prižiūrėti lauko teritoriją pagal sezoną. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius, lenta). |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo /botaniko ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos patirtį.  |

**Modulio pavadinimas: Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 16 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Tvarkyti gyvenamuosius kambarius ir bendro naudojimo patalpas. | 1.1. Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus. | **1.1.1.Tema.** Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai.*Užduotys:** Prisiminti ir pakartoti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų instrukcijas reikalingas apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpų tvarkymo bei valymo darbams atlikti.
* Išnagrinėti instrukcijas: darbo vietoms keliami reikalavimai, kenksmingi / pavojingi veiksniai, galimos profesinės ligos, darbo priemonėms, inventoriui keliami reikalavimai.

**1.1.2.Tema.** Higienos reikalavimai ir prevencinės priemonės.*Užduotys:** Išanalizuoti higienos normų dokumentus ir aprašyti pagrindinius reikalavimus: teritorijai, patalpoms ir jų įrengimams; patalpų apšvietimui; šildymui; vėdinimui; vandens tiekimui ir kanalizacijai; patalpų ir įrenginių priežiūrai.
* Apibūdinti asmens higienai keliamus reikalavimus.
* Apibūdinti rizikos veiksniams taikomas prevencines priemones.
* Demonstruoti tikslią judesių atlikimo techniką, taikant ergonomikos reikalavimus.
* Apibūdinti aplinkosaugos reikalavimus.

**1.1.3.Tema.** Dezinfekcija, kenkėjų kontrolė apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.*Užduotys:** Analizuoti teisės aktus, reglamentuojančius dezinfekciją ir kenkėjų kontrolę apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.
* Pildyti kenkėjų kontrolės dokumentaciją: graužikų ir nariuotakojų stebėjimo ir naikinimo darbų atlikimo (registravimo) žurnalą, kenkėjų stebėjimo žurnalą.
* Išsiaiškinti informaciją apie naudojamus kenkėjų naikinimo metodus bei naujausius naikinimo produktus (pvz., biocidus, radarus spąstus, šviesos spąstus vabzdžiams ar pan.). Aprašyti jų naudojimo principus.
 |
| 1.2. Išmanyti kambarių ir bendrojo naudojimo patalpų valymo priemones ir inventorių. | 1.2.1. Tema. Patalpų valymo įranga.*Užduotys:** Apibūdinti priemones, skirtas darbui prižiūrėti patalpas.
* Sugrupuoti ir apibūdinti atskiriems paviršiams valyti tinkamas priemones, pvz., grindų valymo įrankiai ir šluostės; įrankiai ir kitos priemonės skirtos langams valyti; įrankiai ir priemonės sienoms valyti ir pan.
* Apibūdinti kambarių valymo vežimėlių komplektavimo variantus, pagal paskirtą užduotį sukomplektuoti valytojo vežimėlį.
* Apibūdinti dulkių siurblius.
* Surinkti ir išrinkti dulkių siurblį skirtą drėgnam / sausam valymui, pakomentuoti dulkių siurblio dalių pavadinimus ir paskirtį.
* Parinkti ir paruošti reikalingas darbo priemones, pvz.: pirštines, šluostes, šveistukus, kempinėles, nubrauktuvus, šluotas / mopus ar kt.
* Pagal gautą užduotį sukomplektuoti kambarinės darbo vežimėlį: lovos skalbiniai, rankšluosčiai, asmens higienos priemonės, stiklinės, rašymo reikmenys.
 |
| 1.3. Pasiruošti tvarkyti patalpas | **1.3.1.Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojui keliami reikalavimai dėl darbo aprangos, išvaizdos.*Užduotys:** Internete ar kataloguose rasti svečių aptarnavimo darbuotojui skirtus darbo aprangos pavyzdžius ir apibūdinti kiekvienai aprangos detalei keliamus reikalavimus.
* Pasirengti darbui: tvarkinga darbo apranga, nepriekaištinga išvaizda.

**1.3.2. Tema.** Profesinė etika. *Užduotys:** Laikytis profesinės etikos principų bendraujant su apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės svečiais ir bendradarbiais.
* Tinkamai reaguoti įvairiose situacijose.

Išanalizuoti situaciją: kambario tvarkymas svečiui esant ar netikėtai sugrįžus. **1.3.3. Tema:** Kambario būklės nustatymas.*Užduotys:** Apibūdinti galimus kambarių būklės variantus (kambarys, kuriame gyvena svečias; kambarys iš kurio išvyko svečias; sutvarkytas neapgyvedintas kambarys; kambarys parengtas generaliniam tvarkymui ir kt.).
* Nustatyti kambario būklę.
* Paaiškinti kambarių tvarkymo darbus pagal „Kambarių statusą / būklę“ ir / ar „Kambarių užimtumo ataskaitą“.
* Pademonstruoti įėjimo į kambarį tvarką.
* Nustatyti nešvaros lygį.
* Išnešti šiukšles, atidaryti langus.

**1.3.4. Tema.** Baldai ir jų sustatymo vieta pagal kambario zonas.*Užduotys:** Apibūdinti gyvenamųjų kambarių įrengimui ir baldų apstatymui keliamus reikalavimus.
* Sustatyti kambario baldus į vietas pagal atskiras kambario zonas (miegamoji zona, poilsio zona, darbo zona, sanitarinė zona).
* Padiskutuoti tema „Kodėl išnyksta atskiros kambario zonų erdvės?“. Pateikti argumentus dėl pasirinkimo.
 |
|  | 1.4. Kloti lovas įvairiais būdais. | **1.4.1. Tema.** Lovos skalbiniai ir patalai, jiems keliami reikalavimai.*Užduotys:** Apibūdinti lovos skalbinius, žinoti jiems keliamus reikalavimus.
* Apibūdinti lovos patalus, žinoti jiems keliamus reikalavimus.
* Paruošti lovos skalbinius, apvilkti patalus.

**1.4.2. Tema.** Lovų klojimo būdai.  *Užduotys:** Pakeisti lovos skalbinius ir rankšluosčius laikantis skalbinių keitimo terminų, kambario kategorijos reikalavimų.
* Kloti lovas pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus.
* Sukurti lovos dekorą / siurprizą nustebinti svečius (jaunavedžiams, šeimai, vaikus ar pan.).
 |
| 1.5. Tvarkyti svečiui skirtą reklaminę informacinę medžiagą.  | **1.5.1. Tema.** Informacinė reklaminė medžiaga.*Užduotys*:* Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje esančią reklaminę informacinę medžiagą.
* Suprasti reklaminės informacinės medžiagos komplektavimo reikalavimus pagal svečio buvimo laikotarpį.
* Susipažinti su „Paslaugų rodyklės“ rekomendacijomis.
* Sukurti mokykliniame viešbutyje ir / ar sugalvotoje apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, teikiamų paslaugų reklaminę informacinę rodyklę, panaudojant informacines technologijas.
 |
| 1.6. Teikti buitines paslaugas pagal svečio pageidavimą.  | **1.6.1. Tema** Buitinių paslaugų darbo organizavimas.*Užduotys:** Nurodyti kambaryje teikiamas buitines paslaugas, įvardyti už jų vykdymą atsakingą personalą.
* Sukomplektuoti svečiui asmens higienos priemones.
* Išdėstykite kambaryje į vietas svečiui skirtas buitinius reikmenis: siuvimo reikmenys, batų servetėlės, batų šaukštas, skalbinių užsakymo kvitas su maišeliu, kortelė „trukdyti / netrukdyti“.
* Teikti papildomą lovos klojimo paslaugą vakare.
* Įvykdyti svečio užsakymą, pagal pateiktą užduotį: pristatyti papildomą pagalvę ar antklodę, rankšluosčių ar chalatą, šlepetes, pristatomą lovą / kūdikio lovelę ir pan.
* Įvykdyti svečio užsakymą skalbimo, valymo, lyginimo paslaugai: tinkamai įforminti dokumentus priimant ir pristatant skalbinius.
* Atlikti smulkų svečio drabužių taisymą.
* Demonstruoti naudojimąsi elektros prietaisais bei įranga, esančia apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpose.
* Įvykdyti nesudėtingus svečio pageidavimus: pažadinti, padėti naudotis televizoriumi, telefono paslauga, seifo paslauga ir kt.
 |
| 1.7. Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės bendro naudojimo patalpas. | **1.7.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės bendrojo naudojimo patalpų tvarkymas.*Užduotys:** Suskirstyti bendro naudojimo aptarnavimo patalpas.
* Sudaryti bendro naudojimo patalpų darbų atlikimo planą dienai, atkreipiant dėmesį į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės užimtumą, tinkamiausią laiką.
* Tvarkyti koridorius, holus, vestibiulius.
* Tvarkyti sporto sales, saunas, baseinus.
* Tvarkyti sanitarines ir higienos patalpas.
* Tvarkyti darbuotojų pagalbines, poilsio patalpas.
 |
| 2. Valyti įvairius paviršius ir dangas. | 2.1. Išmanyti įvairių paviršių ir dangų valymo priemones ir inventorių. | **2.1.1. Tema.** Patalpų valymo rūšys*.**Užduotys:** Apibūdinti apgyvendinimo patalpų valymo rūšis: mechaninį, cheminį, kombinuotą patalpų valymus, įvardyti skirtumus.
* Išskirti sauso ir drėgno valymo privalumus / trūkumus.

**2.1.2. Tema.** Cheminės valymo priemonės.*Užduotys:** Klasifikuoti chemines valymo priemones pagal valomų paviršių panaudojimą, išskiriant profesionalias ir buitines priemones, naudotis cheminių priemonių saugos duomenų aprašais.
* Apibūdinti spalvinės gamos reikšmę naudojant valikius patalpų valymui.
* Užpildyti pateiktą lentelę, kurioje reikia apibūdinti pateiktas valymo priemones pagal paskirtį, pagal pavojingumą žmogaus sveikatai, pagal cheminės priemonės pH ar PAM.
* Paruošti prezentaciją „Chemija ir ekologija, privalumai ir trūkumai“. Argumentuoti pateiktus teiginius. Išskirti cheminių valiklių efektyvumo reikšmę, poveikį sveikatai ir aplinkai.
* Rasti ir nagrinėti informaciją apie technologines naujoves, jas aprašyti, pvz., „Nanotechnologijų perspektyva ir panaudojimas“.
* Paruošti chemines valymo priemones darbui.
 |
| 2.2. Valyti patalpas, paviršius, dangas naudojant valymo priemones.  | **2.2.1. Tema.** Atskirų paviršių valymo ypatumai.*Užduotys:** Atpažinti paskirtus valomus paviršius, pasirinkti tinkamiausias valymo priemones, pvz.: išvalyti minkštus, tekstilės, odinius paviršius, panaudojant reikiamas priemones; išvalyti medinius paviršius, panaudojant reikiamas priemones; išvalyti kietus keraminius paviršius, panaudojant reikiamas priemones; atpažinti ir išvalyti kitus apgyvendinimo patalpose esančius paviršius.
* Išvalyti gyvenamajame kambaryje esančius baldus, sienas, langus ir kitus paviršius panaudojant valikius; paviršius valyti pagal darbų eiliškumo planą, panaudojant reikiamas apsaugos ir darbo priemones.
* Išvalyti vonios kambarį eiliškumo tvarka panaudojant valymo ir apsaugos priemones.

**2.2.2. Tema.** Dėmių atpažinimas ir valymas.*Užduotys:** Apibūdinti dėmių valymo technologiją.
* Apibūdinti dėmių valymo technologiją ir priemonių panaudojimą valant dėmes nuo medinių, plastikinių, keraminių paviršių.
* Atpažinti dėmės kilmę ir išvalyti dėmę iš kilimo / kiliminės dangos.

Išplauti kilimą dulkių siurbliu panaudojant plaunamąjį šampūną, laikytis instrukcijos reikalavimų.  |
| 2.3. Valyti patalpas, paviršius, dangas, naudojant įrengimus ir mechaninius prietaisus.  | **2.3.1. Tema.** Įrengimai ir inventorius naudojami valymo darbams.*Užduotys:** Apibūdinti kambarių ir patalpų valymui skirtus įrengimus ir kitą inventorių.
* Apibūdinti saugos reikalavimus dirbant su įrengimais ir kitu inventoriumi.
* Paruošti darbui dulkių siurblius ir kitą įrangą patalpų valymui ir plovimui atlikti.
* Valyti įvairius paviršius panaudojant valymo įrangą ir inventorių: pvz., dirbti dulkių siurbliu, grindų blizgintuvais, mopais, vandens nubrauktuvais ir pan.
 |
| 2.4. Atlikti baigiamuosius darbus. | **2.4.1. Tema.** Ataskaitos apie sutvarkytus kambarius, patalpas.*Užduotys:** Parengti ataskaitą apie sutvarkytų kambarių / patalpų būklę;
* Dirbti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa: kambarių užimtumo ir kambario būklės redagavimas.

**2.4.2. Tema.** Paruošiamieji darbai kitai dienai.*Užduotys:** Rūšiuoti lovos skalbinius, rankšluosčius ir atiduoti į skalbyklą.
* Tvarkyti po darbo priemones ir inventorių, paruošti jį kitai dienai.
* Komplektuoti darbo vežimėlį kitai dienai.
 |
| 3. Prižiūrėti svečių kambariuose esančios įrangos ir inventoriaus būklę. | 3.1. Identifikuoti kambaryje esančios įrangos gedimus, trūkumus. | **3.1.1. Tema.** Rizikos veiksniai, darbo vietos sąlygos.*Užduotys:** Įvardinti kambaryje esamą įrangą ir įrenginius, apibūdinti jų veikimo principus.
* Įvertinti darbo vietos sąlygas rizikos veiksnių požiūriu.
* Tinkamai naudoti apsaugos priemones.

**3.1.2. Tema.** Gyvenamojo kambario įranga ir prietaisai. *Užduotys:** Patikrinti kambaryje esančius įrenginius, elektros prietaisus ir įtaisus, identifikuoti trūkumus.
* Pranešti apie gedimus atitinkamoms tarnyboms, registruoti žurnale.
* Pašalinti nesudėtingus gedimus, leidžiamus darbuotojui atlikti pagal darbuotojų saugos reikalavimus.

Registruoti dingusius daiktus iš kambario, pranešti atsakingiems asmenims. |
| 3.2. Registruoti svečių paliktus daiktus. | **3.2.1. Tema.** Paliktų daiktų saugojimo tvarka.*Užduotys:** Suprasti elgesio su svečio daiktais taisykles.
* Informuoti, apie svečio paliktus daiktus, atitinkamas tarnybas.
* Registruoti ir saugoti svečio paliktus daiktus.

Padiskutuoti, kokie daiktai dažniausiai pamirštami, kokiose vietose jie būna palikti ir kokia keliama darbuotojui atsakomybė, jei ne laiku ir netinkamai įforminami rasti palikti daiktai. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** pagal apgyvendinimo įmonės standartus savarankiškai sutvarkyti ir išvalyti gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos, darbai atlikti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų, ergonomikos taisyklių, darbų nuoseklumo, svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Laikosi valymo darbų nuoseklumo, kloja lovas skirtingais būdais, teisingai išdėsto kambario ir vonios kambariui skirtas priemones. Atpažįsta valomus paviršius ir parenka tinkamas valymo priemones. Vadovaujasi aplinkosaugos reikalavimais, taupiai bei efektyviai naudoja chemines valymo priemones. Įvertina kambario įrangos būklę ir be klaidų užpildo registracijos žurnalą apie gedimus ir trūkumus, pašalina nesudėtingus gedimus ir juos savarankiškai fiksuoja atliktų darbų žurnale. Kritiškai įvertina savo darbą, nurodo problemas, jų priežastis, siūlo geresnius darbo variantus. **Labai gerai:** pagal apgyvendinimo įmonės standartus savarankiškai sutvarkyti ir išvalyti gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos, darbai atlikti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų, daromos ergonomikos taisyklių laikymosi klaidos. Laikosi darbų nuoseklumo, svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Kloja lovas skirtingais būdais, teisingai išdėsto gyvenamajam kambariui ir vonios kambariui skirtas priemones, aksesuarus. Atpažinti valomi paviršiai ir parinkta tinkamos valymo priemonės, patalpos išvalytos laikantis higienos normų reikalavimų, darant neesmines valymo klaidas. Vadovaujasi aplinkosaugos reikalavimais, taupiai bei efektyviai naudoja chemines valymo priemones. Įvertinant kambario įrangos būklę daromos neesminės klaidos užpildant registracijos žurnalą apie įrangos gedimus ir trūkumus, pašalinti nesudėtingi gedimai. **Gerai:** pagal apgyvendinimo įmonės standartus sutvarkyti ir išvalyti gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos, darbai atlikti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų. Daromos ergonomikos taisyklių laikymosi klaidos, pasirenkant darbų nuoseklumą padaryta klaidų, laikosi svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Kloja lovas skirtingais būdais, daro neesmines klaidas išdėstant gyvenamojo kambario ir vonios kambario priemones bei aksesuarus. Atpažinti valomi paviršiai, parinkta tinkamos valymo priemonės, patalpos išvalytos laikantis higienos normų reikalavimų. Netaupiai naudoja chemines valymo priemones. Įvertinta kambario įrangos būklė daromos neesminės klaidos užpildant registracijos žurnalą apie įrangos gedimus ir trūkumus, pašalinti nesudėtingi gedimai. **Patenkinamai:** gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos sutvarkytos darant daug klaidų. Nesilaikoma darbuotojų saugos ir sveikatos pagrindinių reikalavimų, pastebimos ergonomikos taisyklių laikymosi klaidos, pasirenkant darbų nuoseklumą padaryta neesminių klaidų, laikosi svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Nesilaiko lovos klojimo reikalavimų, daro klaidas išdėstant gyvenamojo kambario ir vonios kambario priemones bei aksesuarus. Atpažinti valomi paviršiai, valymo priemonės naudojamos neefektyviai, netaupiai. Neįvertina kambario įrangos būklės, ne laiku pildo registracijos žurnalą apie įrangos gedimus ir trūkumus, pašalina nesudėtingus gedimus.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa;Testai turimoms žinioms ir gebėjimams įvertinti; Užduočių sąsiuvinis;Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai, patvirtinti valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“;Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktorius įsakymas dėl svečių namų klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo 2014 m. spalio 30 d. nr. V-229Valstybinio turizmo departamento prie Lietuvos respublikos Ūkio ministerijos direktorius įsakymas dėl kempingų klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo 2003 m. kovo 26 d. Nr. 21-V.Privalomojo profilaktinio aplinkos kenksmingumo pašalinimo (dezinfekcijos, dezinsekcijos, deratizacijos) tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2009 m. vasario 2 d. įsakymu Nr. V-55 „Dėl Privalomojo profilaktinio aplinkos kenksmingumo pašalinimo (dezinfekcijos, dezinsekcijos, deratizacijos) tvarkos aprašo patvirtinimo“;Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas dėl Lietuvos higienos normos HN 118:2011 „Apgyvendinimo paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo 2011 m. sausio 27 d. Nr. V-82Vadovėliai, susiję su viešbučio darbo organizavimu, viešbučio valdymu *Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti;Įranga ir inventorius, skirtas patalpų tvarkymui ir valymui.Cheminės valymo priemonės. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Mokomasis viešbutis / mokomojo viešbučio imitacinė klasė įrengta pagal viešbučio atskirų patalpų reikalavimus: svečių priėmimo vieta ir gyvenamosios zonos.  |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.  |

**Modulio pavadinimas: Pusryčių paruošimas.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 10 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Parinkti maisto produktus.  | 1.1. Išmanyti maisto produktų savybes, maistinę vertę. | **1.1.1. Tema.** Maisto produktų ir žaliavų klasifikacija, savybės, rūšys.*Užduotys:** Apibūdinti maisto produktus.
* Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų savybes.
* Surašyti produktų maistinę vertę naudojantis maistinės sudėties aprašų pavyzdžiais.

**1.1.2. Tema.** Maisto produktų laikymo sąlygos.*Užduotys:** Išmanyti maisto produktų laikymo sąlygų reikalavimus.
* Išvardyti įvairių paskirtų maisto produktų laikymo sąlygas.
* Laikytis teisingo produktų laikymo reikalavimų.

**1.1.3.Tema.** Sveikos mitybos principai. *Užduotys:** Apibūdinti pagrindinius sveikos mitybos principus.
* Nurodyti produktus, rekomenduojamus sveikai mitybai.
* Išvardyti produktus, kurių negalima siūlyti alergiškiems svečiams, netoleruojantiems laktozės, gliuteino.

**1.1.4.Tema:** Specifiniai mitybos įpročiai. *Užduotys:** Apibūdinti žmonių mitybos pasirinkimo būdus.
* Pateikti maisto produktų, kurių negalima siūlyti vegetarui, veganui pavyzdžius.
 |
| 1.2. Išmanyti maisto produktų apdorojimo būdus ( mechaninis, terminis, biocheminis). | **1.2.1.Tema.** Mechaninio apdorojimo būdai, jų įtaka maisto produktams.*Užduotis:** Išsiaiškinti mechaninio paruošimo būdus maisto produktams.

**1.2.2. Tema.** Šiluminio apdorojimo (apdorojimo karščiu) būdai, jų įtaka maisto produktams.*Užduotis:** Išsiaiškinti šiluminio paruošimo (apdorojimo karščiu) būdus maisto produktams.

**1.2.3. Tema.** Biocheminiai apdorojimo būdai, jų įtaka maisto produktams.*Užduotis:** Išsiaiškinti biocheminio paruošimo būdus maisto produktams.
 |
| 1.3. Nustatyti maisto produktų kokybę jusliniu būdu. | **1.3.1.Tema.** Maisto produktų kokybės įvertinimas jusliniu būdu**.***Užduotys:** Įvardyti juslinio kokybės vertinimo rodiklius.
* Suprasti kulinarinę maisto produktų paskirtį, jų panaudojimą, kokybės rodikliams keliamus reikalavimus.
* Skaityti ir apibūdinti maisto produktų ir žaliavų pakuočių ženklinimą.
* Atpažinti maisto produktų bei žaliavų šviežumo ir gedimo požymius.
* Jutimiškai įvertinti atskirų pateiktų maisto produktų kokybę (apžiūrint, liečiant, uodžiant, klausant ir kt.).
* Išvardyti produktus, kurių negalima siūlyti alergiškiems svečiams, netoleruojantiems laktozės, gliuteino.
 |
| 1.4. Parinkti ir paruošti maisto produktus naudojimui. | **1.4.1. Tema.** Maisto produktų bei žaliavų patiekalams parinkimas ir paruošimas.*Užduotys:** Išsiaiškinti maisto produktų ir žaliavų parinkimą pagal paskirtį.
* Išsiaiškinti maisto produktų ir žaliavų paruošimo technologines operacijas.
* Parinkti maisto produktus ir žaliavas pagal paskirtį, naudojantis receptūromis.
* Žinoti maisto produktų ir žaliavų paruošimo technologiją.
* Naudoti technologinius įrengimus ir įrankius maisto produktams ir žaliavoms paruošti.
* Paruošti maisto produktus bei žaliavas pusgaminiams gaminti.
 |
| 1.5. Atlikti pirminį maisto produktų paruošimą. | **1.5.1. Tema.** Pirminis maisto produktų paruošimas.*Užduotys:** Atlikti pirminį nurodytų maisto produktų apdorojimą ir jį apibūdinti.
* Supjaustyti maisto produktus įvairiais būdais ir apibūdinti jų kulinarinę paskirtį.

**1.5.2. Tema.** Terminis maisto produktų apdorojimas. *Užduotys:** Apibūdinti terminio apdorojimo būdus.
* Apdoroti maisto produktus nurodytu terminio paruošimo būdu.
 |
| 2. Ruošti pusryčių užkandžius ir / ar patiekalus. | 2.1. Susipažinti su technologijų ir kalkuliacinių kortelių naudojimu. | **2.1.1. Tema.** Naudojimasis technologinėmis kortelėmis. *Užduotys:** Paaiškinti technologinių kortelių, receptūrų sudarymo ir naudojimo principus.
* Parinkti, panaudojant įvairius informacinius šaltinius, pasirinktam pusryčių patiekalui technologinę kortelę.

**2.1.2. Tema.** Produktų kiekių skaičiavimas.*Užduotis:** Apskaičiuoti reikiamą produktų kiekį pasirinktam patiekalui gaminti naudojant informacines technologijas.
 |
| 2.2. Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus. | **2.2.1. Tema.** Darbo vietai keliami reikalavimai ir taisyklės.*Užduotys:** Įvardinti maitinimo gaminimui skirtas patalpas.
* Išsiaiškinti darbuotojų saugos ir higienos reikalavimus, keliamus darbo vietai.

**2.2.2. Tema.** Patiekalų gaminimui skirta darbo vieta. *Užduotys:** Apibūdinti maitinimo gaminimo patalpas ir atskiroms darbo zonoms keliamus reikalavimus.
* Išsiaiškinti darbuotojų saugos reikalavimus, keliamus darbo vietai.

**2.2.3.Tema.** Higienos reikalavimai maitinimo gaminimo patalpose ir rizikos veiksniams taikomos prevencinės priemonės.*Užduotys:** Paaiškinti higienos reikalavimus maitinimo patalpoms ir rizikos veiksniams sumažinti taikomas prevencines priemones.
* Taikyti darbo ir asmens higienos reikalavimus.
 |
| 2.3. Išmanyti virtuvės įrengimus ir inventorių. | **2.3.1. Tema.** Įrengimų, įrankių, inventoriaus klasifikacija, paskirtis, ženklinimas.*Užduotys:** Išsiaiškinti technologinių įrenginių klasifikaciją pagal paskirtį.
* Išsiaiškinti įrankių, inventoriaus naudojimo svarbą, veikimo principus, ženklinimą.
* Mokėti technologinių įrenginių ir įrankių veikimo principus ir saugaus naudojimo taisykles.
* Parinkti technologinius įrengimus, įrankius ir inventorių, atsižvelgiant į technologinį procesą ir gamybos apimtį;
* Paruošti darbui technologinius įrengimus, įrankius, inventorių, paaiškinti technologinių įrengimų veikimo principą.
* Saugiai dirbti technologiniais įrengimais.
 |
| 2.4. Gaminti nesudėtingus pusryčių užkandžius ir patiekalus, gastronominius produktus, juos patiekti. | **2.4.1. Tema.** Pusryčių šaltieji patiekalai, jų asortimentas. *Užduotys:** Apibūdinti šaltųjų pusryčių patiekalų asortimentą.
* Pagaminti nurodytą šaltąjį patiekalą pusryčiams, pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją.
* Paruošti gastronominius produktus, tinkamus patiekti pusryčių metu.
* Paruošti salotas pusryčiams, laikytis receptūros reikalavimų.
* Pagaminti sumuštinius pagal pateiktas receptūras ir juos patiekti.

**2.4.2. Tema.** Pusryčių karštieji patiekalai. *Užduotys:** Apibūdinti karštųjų pusryčių patiekalų ir užkandžių asortimentą.
* Gaminti nesudėtingus pusryčių patiekalus iš kiaušinių, varškės, miltų, makaronų, juos patiekti. Pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją.
* Gaminti nesudėtingus pusryčių patiekalus iš mėsos, paukštienos ir juos patiekti. Pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją.
* Gaminti patiekalus pagal tradicinius receptus ir tradicines maisto gamybos technologijas. Pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją.

**2.4.3. Tema.** Garnyrų klasifikavimas ir gaminimas. *Užduotys:** Apibūdinti garnyrų parinkimą atskiriems patiekalams.
* Parinkti ir pagaminti garnyrą nurodytam patiekalui.

**2.4.4. Tema.** Padažų klasifikavimas ir gaminimas. *Užduotys:** Apibūdinti padažų parinkimą atskiriems patiekalams.
* Parinkti ir pagaminti padažą nurodytam patiekalui.

**2.4.5. Tema.** Estetiškai apipavidalinti pusryčių užkandžius ir patiekalus. *Užduotys:** Gaminti patiekalų puošimo elementus iš nurodytų produktų.
* Dekoruoti nurodytą patiekalą.
 |
| 2.5. Dirbti kavos aparatu bei kita pusryčių gaminimo įranga, esančia svečių aptarnavimo salėje. | **2.5.1. Tema.** Darbas kavos aparatu. *Užduotys:** Apibūdinti kavos aparatus pagal kavos ruošimo būdus.
* Paruošti kavos aparatą darbui, jį įjungiant ir nustatant norimą režimą.
* Išvalyti kavos aparatą po eksploatavimo ir jį nukalkinti.
* Paaiškinti taikytas eksploatavimo taisykles.

**2.5.2. Tema.** Darbas kita įranga, naudojama pusryčių metu svečių aptarnavimo salėje. *Užduotys:** Išvardinti pusryčių stalui naudojamą įrangą ir apibūdinti jos veikimo principus.
* Paruošti nurodytą aparatą darbui, jį įjungti ir nustatyti norimą režimą (kiaušinių virimo aparatai, skrudintuvai, sausų pusryčių dalytuvai, sulčių aparatai ir kt. įranga).
* Pagaminti patiekalus / kitą maistą panaudojant įvairius aparatus.
 |
| 2.6. Ruošti šaltuosius ir karštuosius gėrimus. | **2.6.1. Tema.** Kava, jos rūšys ir paruošimas.*Užduotys:** Apibūdinti kavos pupelių rūšis.
* Ruošti ir patiekti įvairias kavos rūšis: espresso kavą; kavą su pienu, paruošiant pieno kremą.
* Pristatyti paruošto gaminio receptūrą ir gamybos procesą, patiekimą, parinkti indus, įrankius.

**2.6.2. Tema.** Arbatos ir kiti karšti gėrimai. *Užduotys:** Apibūdinti arbatų rūšis, jų ruošimo technologiją, principus.
* Ruošti nurodytą arbatą, pristatyti paruošto gėrimo receptūrą ir gamybos technologiją.
* Parinkti indus, įrankius ir patiekti arbatą ar kitą karštą gėrimą.

**2.6.3. Tema.** Kakavos ir gėrimų su šokoladu ruošimas.*Užduotys:** Ruošti kakavą ir kitus gėrimus su šokoladu.
* Pristatyti paruošto gėrimo receptūrą ir gamybos technologiją.
* Parinkti indus, įrankius ir patiekti kakavą ar gėrimą su šokoladu.

**2.6.4. Tema.** Šaltųjų gėrimų paruošimas ir patiekimas.*Užduotis:** Ruošti, pateiktus pagal meniu, šaltuosius gėrimus pusryčiams.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** kokybiškai pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, parinkus maisto produktus, juos tinkamai paruošus. Patiekalai ir užkandžiai pagaminti laikantis saugaus darbo, geros higienos reikalavimų, pagal paskirtį naudojant įrengimus ir inventorių, laikantis technologinių režimų. Be klaidų paskaičiuota reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Paruošti šaltieji ir karštieji gėrimai saugiai dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga. Kritiškai įvertina savo atliktą darbą, teikia pasiūlymus kokybei gerinti. **Labai gerai:** kokybiškai pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, parinkus maisto produktus, juos tinkamai paruošus. Patiekalai ir užkandžiai pagaminti laikantis saugaus darbo, geros higienos reikalavimų, pagal paskirtį naudojant įrengimus ir inventorių, laikantis technologinių režimų. Darant vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą paskaičiuota reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Paruošti šaltieji ir karštieji gėrimai saugiai dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga. **Gerai:** pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, parinkus maisto produktus, juos tinkamai paruošus. Patiekalai ir užkandžiai pagaminti laikantis saugaus darbo, geros higienos reikalavimų, pagal paskirtį naudojant įrengimus ir inventorių, laikantis technologinių režimų. Darant nereikšmingas (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidas paskaičiuota reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Paruošti šaltieji ir karštieji gėrimai, daromos klaidos dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga. **Patenkinamai:** pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, daromos klaidos parenkant maisto produktus, juos apdorojant. Pagal paskirtį naudoja įrengimus ir inventorių, tačiau pastebėta saugaus darbo reikalavimų pažeidimai, geros higienos reikalavimų nesilaikymas. Klaidingai paskaičiuota reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Daroma daug klaidų ruošiant šaltuosius ir karštuosius gėrimus. Neanalizuoja savo padarytų klaidų.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa;Testas turimiems gebėjimas vertinti;Užduočių sąsiuvinis;Geros higienos praktikos taisyklės: http://vmvt.lt/maisto-sauga/verslui/imoniu-savikontrole-rvasvt/geros-higienos-praktikos-taisykles.Rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo taškų (RVASVT) sistemos aprašas: http://vmvt.lt/maisto-sauga/verslui/imoniu-savikontrole-rvasvt/rizikos-veiksniu-analizes-ir-svarbiu-valdymo-tasku-sistemaVadovėliai ir kita metodinė medžiaga, susijusi su maisto gamyba.*Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti;Kavos virimo aparatai, kiti maisto gaminimo aparatai. Technologinės kortelės, receptūros.Produktai paskirtiems darbams atlikti. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Mokomoji apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpos su maitinimo gaminimui skirta patalpa / virtuvės gamybai skirta laboratorija, įrengta pagal maitinimo patalpoms keliamus reikalavimus su reikalinga technologine įranga ir kitomis darbo priemonėmis: virtuvės reikmenimis, stalo indais skirtais individualiam ir bendram naudojimui.  |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo / maisto ruošimo darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją- išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos maitinimo sektoriuje patirtį.  |

**Modulio pavadinimas: Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 12 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Paruošti maitinimo salę (vietą).
 | 1.1. Apibūdinti stalų serviravimo tipus.  | **1.1.1. Tema.** Stalų serviravimo tipai ir taisyklės.*Užduotys:** Paaiškinti minimalios, vidutinės ir visos serviruotės ypatumus**.** Išskirti jų skirtumus ir pritaikymą.
* Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės restoraną parašyti aprašymą, kuriame būtų apibūdintos taikytos serviruotės.
* Peržiūrėjus filmuotą medžiagą ar įvairiais kitais šaltiniais pateiktą medžiagą, kurioje būtų visi serviruočių tipai, paaiškinti jų skirtumus ir pritaikymą.
 |
| 1.2. Pasiruošti aptarnauti lankytojus. | **1.2.1. Tema.** Maitinimo įmonių baldai ir įranga.*Užduotys:** Paruošti maitinimo salę: sustatyti stalus, kėdes.
* Dekoruoti stalą gėlių puokšte ar kitais dekoro elementais.

**1.2.2. Tema.** Stalo indai, įrankiai, taurės. *Užduotys:** Skirti stalo indus pagal asmeninio / bendro naudojimo indų grupes.
* Rūšiuoti įrankius pagal jų paskirtį.
* Atskirti stiklo indus / taures pagal paskirtį.
* Pademonstruoti įrankių, indų, taurių (blizginimas) ir kito inventoriaus (prieskonių indelių ir kt.) paruošimą darbui.
* Parinkti ir paruošti serviravimui stalo indus, įrankius, taures pagal jų paskirtį.
* Paruošti servantą darbo dienai.

**1.2.3. Tema.** Stalo užtiesalai, servetėlių asortimentas, paskirtis ir lankstymo būdai.*Užduotys:** Lankstyti servetėles skirtingai būdais.
* Sulankstyti, išlankstyti, nuimti nuo stalo staltiesę laikantis lankstymo reikalavimų.
 |
| 1.3. Serviruoti stalą, taikant minimalią ar vidutinę serviruotę įvairių nesudėtingų maitinimų metu. | **1.3.1.** **Tema.** Pagrindinės stalų serviravimo taisyklės.*Užduotis:** Paaiškinti indų, įrankių ir taurių padėjimo ant stalo taisykles pagal pateiktą valgiaraštį, jas iliustruojant grafiškai.

**1.3.2.** **Tema.** Valgiaraščiai ir jų tipai.*Užduotys:** Išmanyti valgiaraščio sudarymo principus.
* Sudaryti pusryčių valgiaraštį. Surašant patiekalų pavadinimus, naudojantis kompiuterine programine įranga.

**1.3.3.** **Tema.** Stalo serviruotės, jų tipai.*Užduotys:** Serviruoti stalą pusryčiams dviem variantais, taikant minimalią ir vidutinę serviruotę.
* Serviruoti stalą pietums pagal duotą valgiaraštį, taikant minimalią ar vidutinę serviruotę.
* Serviruoti stalą kavos / arbatos gėrimui.
 |
| 2. Patiekti gėrimus ir patiekalus svečiams | 2.1. Apibūdinti elgesio su svečiais taisykles ir normas. | **2.1.1. Tema.** Pagrindinės elgesio su lankytojais taisyklės.*Užduotys:** Apibūdinti elgesio su lankytojais taisykles.
* Išskirti svečių aptarnavimo ypatumus.
* Laikytis aptarnavimui keliamų etiketo reikalavimų.
* Rodyti svečiui dėmesį visą aptarnavimo ciklą, atkreipiant dėmesį į bendravimo ypatumus.

**2.1.2. Tema.** Įvairių tautų valgymo papročiai ir svečių aptarnavimas.*Užduotys:** Apibūdinti svečių iš užsienio šalių aptarnavimo ypatumus.
* Apibūdinti paskirtos / pasirinktos užsienio šalies svečių aptarnavimo ypatumus, maitinimosi tradicijas.
 |
| 2.2. Išmanyti svečių aptarnavimą pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu. | **2.2.1. Tema.** Pagrindiniai lankytojų aptarnavimo elementai, stiliai ir metodai.*Užduotys:** Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės restoraną paruošti pristatymą, kuriame būtų apibūdintas jame taikytas aptarnavimo stilius ir metodai.
* Apibūdinti paprastų pusryčių, kontinentinių pusryčių ypatumus.
* Parengti pristatymą, kaip paruošiamas pusryčiams švediškas stalas.

**2.2.2. Tema.** Pasirengimas aptarnauti svečius.*Užduotys:** Pademonstruoti savo, kaip darbuotojo, pasirengimą aptarnauti svečius, apimant savęs, priemonių ir salės parengimą.
* Apibūdinti pagrindinius svečių aptarnavimo darbuotojo išvaizdai, aprangai, asmens higienai keliamus reikalavimus.

**2.2.3. Tema.** Svečio sutikimas, sodinimas, meniu pateikimas.*Užduotys:** Prižiūrėti švedišką pusryčių stalą, padėti svečiams.
* Sutikti svečius, juos aptarnaujant prie stalo, pasodinti, pateikti meniu, pakomentuojant taikytas taisykles.
 |
| 2.3. Aptarnauti svečius pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu. | **2.3.1. Tema.** Užsakymo priėmimas.*Užduotis:* * Priimti užsakymą realioje aplinkoje ar jį imituojant poromis.

**2.3.2. Tema.** Serviruotės keitimas ir papildymas pagal užsakytą ar pasirenkamąjį valgiaraštį.*Užduotys:* * Patikslinti svečių užsakymą.
* Pakeisti serviruotę pagal konkrečiai užsakytus patiekalus ir gėrimus.

**2.3.3. Tema.** Valgių patiekimas svečiui.*Užduotys:* * Apibūdinti valgių patiekimo taisykles.
* Aprašyti nurodytų valgių patiekimo reikalavimus, nurodant patiekimo temperatūrą, indų, įrankių dėjimo ant stalo nuoseklumą.
* Pagal pateiktą pusryčių valgiaraštį serviruoti stalą ir patiekti valgius laikantis svečių aptarnavimo ir patiekalų patiekimo sekos.

**2.3.4. Tema.** Gėrimų parinkimas ir patiekimo technika.*Užduotys:* * Apibūdinti gėrimo patiekimo techniką ir reikalavimus.
* Aprašyti nurodytų nealkoholinių gėrimų patiekimo reikalavimus nurodant patiekimo temperatūrą, indus, priedus, eiliškumą.
* Parinkti ir patiekti karštuosius / šaltuosius gėrimus apibūdinant parinkimo ir patiekimo taisykles.

**2.3.5. Tema.** Nurinkti panaudotus indus. *Užduotys:** Įsisavinti lėkščių ir taurių nešimo būdus.
* Demonstruoti lėkščių nešimo būdus.
* Demonstruoti taurių nešimo būdus.
 |
| 2.4. Dirbti restoranų valdymo programomis, kasos aparatais. | **2.4.1. Tema**. Darbas maitinimo įmonių valdymo programomis aptarnaujant lankytojus. *Užduotys* * Į programą suvesti ir sugrupuoti valgių ir gėrimų asortimentą.
* Nukreipti suvestus valgius ir gėrimus į reikiamus spausdintuvus užsakymams spausdinti.
* Sukurti bendruosius ir specialiuosius modifikatorius, susieti juos su parduodamais produktais.
* Nustatyti naudojamų magnetinių kortelių, skirtų darbuotojų identifikavimui programoje, parametrus.

**2.4.2. Tema.** Fiskaliniai kasos aparatai, atsiskaitymas su lankytojais.*Užduotys:* * Paruošti darbui fiskalinius kasos aparatus, priimti ir apskaityti jais pinigus.
* Laiku ir taisyklingai pildyti kasos žurnalą.
* Eksploatuoti ir tinkamai panaudoti pinigų detektorius.
* Atsiskaityti su lankytojais, naudojant kreditinių (debetinių) mokėjimo kortelių skaitytuvus.
* Išrašyti lankytojui sąskaitą (PVM faktūrą) pagal fiskalinį kasos čekį.
* Atsiskaityti vadovaujančiam darbuotojui už savo prekybos rezultatus darbo pabaigoje.

**2.4.3. Tema.** Saugiai dirbti kasos aparatais.*Užduotis:* * Apibūdinti kasos aparatų / elektroninių kasų paskirtį, pagrindines dalis, eksploatavimo ir darbo saugos reikalavimus.

**2.4.4. Tema.** Atsiskaityti su svečiais bendraujant valstybine ir užsienio kalbomis. *Užduotis:* * Atsiskaityti su svečiais, jiems pavalgius, atnešant ir pateikiant sąskaitą, grąžą, bendraujant valstybine ir užsienio kalba.
 |
| 3. Patiekti svečiams maistą ir gėrimus kambaryje. | 3.1. Išmanyti svečių užsakymus į kambarį.  | **3.1.1. Tema.** Užsakymai maistui į kambarį.*Užduotis:** Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse galimus svečių užsakymus.
 |
| 3.2. Priimti užsakymus maisto pristatymui į kambarį. | **3.2.1. Tema.** Užsakymų priėmimas ir įvykdymas kambariuose.*Užduotys:** Apibūdinti užsakymo priėmimo ir maisto pristatymo į kambarį taisykles.
* Pildyti užsakymų registracijos knygą, dirbti su restoranų kompiuterinėmis valdymo programos procedūromis užsakymo priėmimui.
 |
| 3.3. Serviruoti padėklus ir / ar specialiuosius aptarnavimo vežimėlius.  | **3.3.1. Tema.** Serviravimo taisyklių taikymas, aptarnaujant kambariuose.*Užduotys:** Apibūdinti serviravimo taisykles, variantus maisto pristatymui į kambarį.
* Paserviruoti nešamą į kambarį padėklą pagal duotą valgiaraštį ir pakomentuoti įvardijant taisykles.
* Paserviruoti vežamą į kambarį specialųjį aptarnavimo vežimėlį pagal duotą valgiaraštį ir pakomentuoti įvardijant taisykles.
 |
| 3.4. Aptarnauti svečius kambaryje. | **3.4.1. Tema.** Maisto pristatymas į kambarį. *Užduotys:* * Pristatyti svečio užsakymą maitinimui į kambarį: pagal pusryčių užsakymo kortelę ar pagal restorano meniu.
* Pristatyti į kambarį gėrimus pagal užsakymą.

**3.4.2. Tema:** Mini baro paslauga.*Užduotys:** Apibūdinti kokia yra mini baro paskirtis, kada ir kur komplektuojamas mini baras apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.
* Komplektuoti mini baro asortimentą pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus.
* Vesti mini baro apskaitą.

**3.4.3. Tema.** Kitos su maitinimo pristatymu į kambarį susijusios paslaugos.*Užduotys:** Susipažinti, kokios papildomos su maitinimu susijusios paslaugos gali būti teikiamos kambariuose.
* Pristatyti į kambarį virdulį, kavą, arbatą ar kt.
* Prižiūrėti virdulius pagal higienos normas.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** savarankiškai padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams pagal nurodytą valgiaraštį, laikantis stalų serviravimo nuoseklumo, bendravimo su svečiais taisyklių, etiketo reikalavimų. Atsiskaityta su svečiais dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, be klaidų išrašyta ir pateikta svečiui sąskaita. Teisingai užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį. Pristatyta svečiui maistas į kambarį, laikantis serviravimo į kambarį reikalavimų, eilės tvarka patiekia patiekalus ir gėrimus. Mandagiai bendrauja su svečiais, informuodamas apie maisto tiekimo į kambarį galimybes. **Labai gerai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams pagal nurodytą valgiaraštį, laikantis bendravimo su svečiais taisyklių, etiketo reikalavimų. Pastebėtos neesminės klaidos serviruojant stalą. Atsiskaityta su svečiais dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, be klaidų išrašyta ir pateikta svečiui sąskaita. Teisingai užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį. Pristatyta svečiui maistas į kambarį, darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą serviruojant padėklą ar vežimėlį maisto pristatymui į kambarį. Patiekti valgiai ir gėrimai nuoseklumo tvarka. Mandagiai bendrauja su svečiais, informuodamas apie maisto tiekimo į kambarį galimybes. **Gerai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams pagal nurodytą valgiaraštį. Daromos klaidos bendraujant su svečiais Pastebėtos neesminės klaidos serviruojant stalą. Reikalinga pagalba dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, sąskaita svečiui išrašyta be klaidų. Užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį. Pristatyta svečiui maistas į kambarį, darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą serviruojant padėklą ar vežimėlį maisto pristatymui į kambarį. Patiekti valgiai ir gėrimai nuoseklumo tvarka. **Patenkinamai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams darant daug klaidų. Nenuosekliai, klaidingai serviruojamas stalas pagal pateiktą valgiaraštį. Reikalinga pagalba dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, sąskaita svečiui išrašyta klaidinga. Neteisingai priimtas ir užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį. Pristatyta svečiui maistas į kambarį, darant klaidas serviruojant padėklą ar vežimėlį maisto pristatymui į kambarį. Patiekti valgiai ir gėrimai nesilaikant nuoseklumo reikalavimų.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa;Testas turimiems gebėjimas vertinti;Užduočių sąsiuvinis;Vadovėliai ir kita metodinė medžiaga susijusi su padavėjo darbo organizavimu, lankytojų aptarnavimu, specialiųjų užsakymų aptarnavimu Natūralūs indų, įrankių pavyzdžiai. Staltiesės, servetėlės, stalo dekoravimo aksesuarai.Plakatai, katalogai ir kt. *Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti;Padėklai, serviravimo stalai – vežimėliai. Stalo patiesalai, servetėlės, aksesuarų reikmenys. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė restoranas / mokomasis restoranas, įrengtas pagal aptarnavimo patalpoms keliamus reikalavimus, su reikalinga technologine įranga ir kitomis darbo priemonėmis: stalo indais, įrankiais, stiklo indais, metaliniais indais ir kt., skirtais individualiam ir bendram naudojimui.  |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo / padavėjo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą kvalifikaciją arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos klientų aptarnavimo apgyvendinimo paslaugų sektoriuje ar maitinimo įmonėje patirtį.  |

**4.2. LAISVAI PASIRENKAMIEJI MODULIAI**

**Modulio pavadinimas: Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas.**

|  |  |
| --- | --- |
| Modulio pavadinimas | Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 12 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Ruošti patalpas konferencijoms ir kitiems renginiams. | 1.1. Išmanyti patalpų ruošimo reikalavimus konferencijoms ir kitiems renginiams.  | **1.1.1. Tema.** Konferencijų / renginių patalpos apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse. *Užduotys:** Apibūdinti konferencijų / renginių paslaugų organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.
* Įvardinti konferencijų salių baldų išdėstymo variantus.
* Suklasifikuoti konferencijoms / renginiams teikiamą įrangą, kitas priemones.
 |
| 1.2. Sustatyti baldus  | **1.2.1. Tema.** Stalų, kėdžių išdėstymas pagal standartus.*Užduotys:** Išdėstyti stalus, kėdes ir kitus baldus pagal užsakovo pageidavimą.
* Aprašyti žinomus salės baldų išdėstymo variantus, pateikti grafinį vaizdą.
* Apibūdinti, kokie gali būti baldų sustatymo variantai Teatro stiliumi, argumentuoti, kokiems susitikimams yra tinkamiausi šie baldų sustatymo variantai.
 |
| 1.3.Išdėstyti priemones ir įrangą.  | **1.3.1. Tema.** Kanceliarinės paslaugos.*Užduotys:** Internete rasti informaciją, apie teikiamas kanceliarines paslaugas konferencijų organizatoriams.
* Išdėstyti kanceliarines priemones posėdžiui: rašymo popierius, rašikliai, kitos kanceliarinės prekės pagal organizatorių poreikius.

**1.3.2.Tema.** Konferencijų salių įranga.*Užduotys:** Apibūdinti reikalingą įrangą konferencijoms: multimedija, projektorius, mikrofonai, kompiuteriai ir pan.
* Pristatyti į konferencijų salę reikiamą įrangą pagal svečio užsakymą.
* Pajungti ir patikrinti įrangą.
* Patikrinti apšvietimo ir vėdinimo sistemas.
* Prižiūrėti įrangą renginio metu.
 |
| 1.4. Prižiūrėti patalpas renginio metu.  | **1.4.1. Tema.** Patalpų priežiūra renginio metu.*Užduotys:** Išvėdinti patalpas prieš renginį, pertraukų metu.
* Prižiūrėti patalpose švarą ir tvarką renginio metu: išnešti šiukšles, panaudotus, nešvarius indus.
 |
| 1.5. Sutvarkyti patalpas po renginio. | **1.5.1.Tema.** Baigiamieji darbai po renginio.*Užduotys:** Apibūdinti salių tvarkymui keliamus reikalavimus po renginio.
* Išmontuoti aparatūrą, kitą techniką ir pristatyti į saugojimo / laikymo vietas.
* Registruoti paliktus, pamirštus daiktus, pristatyti į saugyklą ir pranešti atsakingiems darbuotojams.
* Išrinkti, išnešti baldus po renginio.
* Registruoti sugadintą inventorių, baldus ir pranešti atsakingiems darbuotojams.
 |
| 2. Aptarnauti svečius konferencijų / renginių pertraukų metu.  | 2.1. Išmanyti svečių aptarnavimo formas. | **2.1.1. Tema.** Darbo organizavimas ir svečių aptarnavimo reikalavimai specialiųjų užsakymų metu. *Užduotys:* * Apibūdinti specialiųjų užsakymų skirstymą priklausomai nuo aptarnavimo formos.
* Apibūdinti maitinimo organizavimą ir aptarnavimą, kai maistas pateikiamas svečiams sėdint prie stalų.
* Apibūdinti maitinimo organizavimą ir aptarnavimą, kai maistas pateikiamas svečiams stovint prie stalų.

**2.1.2. Tema.** Konferencijų, seminarų, pasitarimų dalyvių aptarnavimo organizavimas.*Užduotys:** Apibūdinti maitinimo organizavimo formas teikiant maitinimo paslaugas konferencijų dalyviams.
* Susipažinti, kokie pagrindiniai reikalavimai priimant užsakymą maitinti konferencijų dalyvius.
* Parašyti užsakymo „Kavos pertraukėlės“ aptarnavimo planą: įtraukti žmonių skaičių, baldų sustatymo formą, indų, įrankių pasiruošimą, staltiesės, stalo aksesuarai ir kt.
 |
| 2.2. Sutikti konferencijų / renginių dalyvius. | **2.2.1. Tema.** Dalyvių sutikimas.*Užduotys:** Pasitikti renginių dalyvius palydėti prie rūbinės ar renginio vietos registracijos.
* Padėti neįgaliems svečiams pasiekti konferencijos salę.
* Prižiūrėti tvarką ir švarą prie įėjimo.
* Laikytis darbuotojui keliamų etikos reikalavimų sutinkant svečius.

**2.2.2. Tema.** Darbas rūbinėje.*Užduotys:** Paruošti rūbinę priimti svečių rūbus (pakabų, lentynų, numerėlių tvarkymas).
* Priimti / išduoti svečių rūbus, asmeninius daiktus, saugoti juos.
* Pagal poreikį išduoti / priimti renginiui reikalingas papildomas priemones (ausines ar kita).
* Registruoti paliktus daiktus ir priduoti į saugyklą.
 |
| 2.3. Komunikuoti su konferencijų /renginių dalyviais | **2.3.1. Tema.** Profesinio bendravimo ypatumai.*Užduotys:** Laikytis profesinės etikos ir mandagaus bendravimo reikalavimų.
* Nukreipti svečių srautus į renginio patalpas.
* Atsakyti svečiams į klausimus taisyklinga valstybine ir užsienio kalba.
* Paaiškinti galimų konfliktų priežastis ir išspręsti pateiktą konfliktinę situaciją: „Nepatenkinto svečio problema dėl blogo patarnautojo darbo atlikimo“, aprašyti galimus sprendimo būdus.
 |
|  | 2.4. Patiekti valgius ir gėrimus konferencijų ar kitų renginių dalyviams.  | **2.4.1. Tema.** Pasiruošimas aptarnauti konferencijų, seminarų, pasitarimų dalyvius.*Užduotys:** Apibūdinti konferencijų, seminarų, pasitarimų dalyvių aptarnavimo būdus.
* Apibūdinkite kavos pertraukų variantus pagal valgiaraščio sudarymą.
* Sukurti kelis skirtingus kavos pertraukėlių meniu, parengti stalo dengimo fragmentą pagal sudarytą meniu.
* Apibūdinti stalų parinkimo formas ir reikalavimus.
* Sustatyti stalus maitinimo pristatymui pagal užsakymą.
* Užtiesti stalus staltiesėmis ar kitais užtiesalais.
* Parinkti ir sudėti ant stalo indus, įrankius pagal pateiktą valgiaraštį.
* Dekoruoti stalą pagal užsakymą.

**2.4.2. Tema.** Konferencijų, seminarų, pasitarimų dalyvių aptarnavimas pertraukų metu.*Užduotys:** Sudėti maistą ir gėrimus ant stalo pagal pateiktą valgiaraštį.
* Papildyti stalą maistu / gėrimais pagal užsakymą.
* Prižiūrėti renginio metu tvarką ant stalų: nešvarių indų nurinkimas / pakeitimas, maisto likučių išnešimas.

**2.4.3. Tema.** Patalų sutvarkymas po aptarnavimo.*Užduotys:** Sutvarkyti maitinimo patalpas po renginio: išnešti maistą ir gėrimus, nurinkti indus, staltieses ir kt.
* Sustatyti baldus pagal reikalavimus.
* Pranešti apie rastus ar dingusius daiktus atsakingiems asmenims.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** pagal užsakovo pageidavimą paruoštos patalpos, sustatyti baldai, taisyklingai išdėstyta ir patikrinta reikalinga įranga, kanceliarinės prekės konferencijai/ renginiui. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems suteikta informacija, nukreipti ar palydėti iki renginio vietos. Paruošti stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu, laikantis stalų serviravimo, patiekalų patiekimo į stalą reikalavimų. Mandagiai profesionaliai bendrauja su svečiais. Sutvarkytos patalpos po renginio. **Labai gerai:** pagal užsakovo pageidavimą paruoštos patalpos, sustatyti baldai, darant nereikšmingas klaidas išdėstyta ir patikrinta reikalinga įranga, kanceliarinės prekės konferencijai / renginiui. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems suteikta informacija, nukreipti ar palydėti iki renginio vietos. Paruošti stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu, daromos nereikšmingos klaidos serviruojant stalus, patiekiant patiekalus į stalą. Mandagiai profesionaliai bendrauja su svečiais. Sutvarkytos patalpos po renginio. **Gerai:** paruoštos patalpos konferencijai/ renginiui, darant nereikšmingas (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidas, sustatant baldus, išdėstant ir tikrinant įrangą, kanceliarines prekes. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, suteikta informacija atsakant į papildomus klausimus, svečiai nukreipti ar palydėti iki renginio vietos. Paruošti stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu, daromos nereikšmingos klaidos serviruojant stalus, patiekiant patiekalus į stalą. **Patenkinamai:** paruoštos patalpos konferencijai/ renginiui, darant daug klaidų. Klaidingai sustatyti baldai, išdėstyta nepatikrinta įranga, netvarkingai išdėstyta kanceliarinės prekės. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, informacija svečiui suteikta atsakant į papildomus klausimus. Stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu paruošti darant daug klaidų. Netvarkingai sutvarkytos patalpos po renginio.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa; Užduočių sąsiuvinis; Testas turimiems gebėjimams vertinti; Konspektai, vadovėliai ir kita metodinė medžiaga susijusi su apgyvendinimo įmonėse paslaugų organizavimu; konferencijų/renginių aptarnavimu; lankytojų aptarnavimu maitinimo įmonėse, renginiuose. *Mokymo(si) priemonės:* Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti; Stalo aptiesalai, servetėlės, aksesuarų reikmenys. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Patalpa skirta paruošti stalus ir kėdes konferencijų pasitarimų dalyviams pagal pateiktą planą. Klasė restoranas / mokomasis restoranas, įrengtas pagal aptarnavimo patalpoms keliamus reikalavimus, su reikalinga technologine įranga ir kitomis darbo priemonėmis: stalo indais, įrankiais, stiklo indais, metaliniais indais ir kt. skirtais individualiam ir bendram naudojimui.  |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą kvalifikaciją arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos patirtį.  |

**Modulio pavadinimas: Tekstilės gaminių priežiūra apgyvendinimo įmonės skalbykloje.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 12 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai; kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Teikti tekstilės gaminių priežiūros paslaugas. | 1.1. Išmanyti tekstilės gaminių priežiūros organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | **1.1.1. Tema.** Tekstilės gaminių priežiūros organizavimo veiklos galimybės.*Užduotis:** Po apsilankymo apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, kurioje yra įrengta skalbykla, aprašyti skalbyklos darbo organizacinę struktūrą, ryšį su kitomis tarnybomis.

**1.1.2. Tema.** Patalpos ir inventorius (skalbykla, patalynės kambariai, sandėliai).*Užduotys:** Apibūdinti skalbyklos patalpų įrengimui keliamus reikalavimus (švarių skalbinių patalpa, nešvarių skalbinių patalpa, skalbykla, sandėliai ir kt.).
* Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės skalbyklą nubraižyti tekstilės priežiūros patalpų ir inventoriaus, priemonių išdėstymo schemą.

**1.1.3. Tema.** Pareigybiniai reikalavimai.*Užduotys:* * Išvardyti pareigybes, reikalingas skalbyklos veiklai organizuoti, apibūdinti šioms pareigybėms keliamus reikalavimus.
* Aptarti skalbyklos darbuotojų teises ir pareigas, atsakomybę.
* Įsivertinti savo, kaip būsimo tekstilės priežiūros darbuotojo asmenines ir profesines savybes.
 |
| 1.2. Išmanyti saugaus darbo reikalavimus skalbykloje. | **1.2.1. Tema.** Darbuotojų saugos ir sveikatos pagrindinės sąvokos ir samprata. *Užduotys:* * Pristatyti darbuotojų saugos ir sveikatos pagrindines sąvokas bei paaiškinti jų svarbą užtikrinant tekstilės gaminių priežiūros darbuotojo saugą darbe.
* Išvardinti pagrindinius galimus rizikos veiksnius tekstilės gaminių priežiūros darbuotojo darbo aplinkoje ir apsisaugojimo priemones.

**1.2.2. Tema** Sanitarijos ir higienos reikalavimai.*Užduotis:** Laikytis saugaus darbo reikalavimų dirbant su skalbimo priemonėmis: laikymo sąlygoms ir naudojimui.

**1.2.3.Tema** Darbuotojų saugos reikalavimai dirbant su skalbimo mašinomis ir kitais skalbyklos įrenginiais.  *Užduotys:** Apibūdinti darbuotojų saugos ir eksploatacijos reikalavimus skalbimo mašinoms, džiovinimo mašinoms, lyginimo presams, volams, lygintuvams.
* Argumentuotai paaiškinti, kokie galimi rizikos veiksniai neteisingai ir nesaugiai atliekant darbus.
 |
| 1.3. Skalbti ir prižiūrėti tekstilės gaminius. | **1.3.1. Tema.** Tekstilės pluoštų rūšys.*Užduotys:** Susipažinti su pagrindinėmis pluoštų savybėmis.
* Pagal pateiktus pavyzdžius atskirti tekstilės pluoštus, juos apibūdinti.

**1.3.2. Tema.** Tekstilės gaminių klasifikavimas.*Užduotys:** Apibūdinti tekstilės gaminių klasifikavimą pagal jų paskirtį: lovos skalbiniai, rankšluosčiai, restorano skalbiniai, svečių drabužiai, darbuotojų darbo apranga ir kt.
* Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse skalbiamų tekstilės gaminių klasifikavimą pagal jų gamybos būdą.
* Rūšiuoti konkrečius gaminių pavyzdžius pagal pluošto savybes, spalvą, asortimentą, užterštumo lygį.

**1.3.3. Tema.** Tekstilės gaminių priežiūros ženklai.*Užduotys:** Apibūdinti tekstilės gaminių priežiūros ženklų reikšmes.
* Sugrupuoti tekstilės gaminių priežiūros ženklus su paaiškinimais pagal paskirtį / sąlygas: skalbimo, valymo, džiovinimo, balinimo, lyginimo.
* Perskaityti ir apibūdinti pateiktų skalbinių etiketes, pasiūlyti priežiūros priemones.

**1.3.4. Tema.** Skalbimo mašinų valdymo principai.*Užduotys:** Išvardinti skalbimo mašinų veikimo ir valdymo principus.
* Apibūdinti skalbimo priemonių savybes pagal skalbimo priemonių paskirtį, pritaikymą, naudojimui keliamus reikalavimus (šarminių skalbimo priemonių, minkštinimo priemonių, skalbimo priedų balinimui, dėmių šalinimui, audinių dezinfekavimo, neutralizavimo priemonių, standinimo ir skalbinių skalavimo priemonių).
* Parinkti tinkamas tekstilės priežiūros priemones, pagal skalbiamo pluošto rūšį.
* Parinkti mašinas ir programas pagal skalbinių rūšį, nešvaros lygį, skalbinių kiekį.
* Parinkti ir atlikti įvairių tekstilės pluoštų skalbimo, balinimo operacijas.
* Išskalbti svečio asmeninius tekstilės gaminius.

**1.3.5. Tema.** Džiovinimo mašinų valdymo principai.*Užduotys:** Išvardinti džiovinimo mašinų veikimo ir valdymo principus.
* Parinkti tinkamas tekstilės džiovinimo programas, pagal džiovinamo pluošto rūšį.
* Išdžiovinti skalbinius džiovinimo mašina.

**1.3.6. Tema.** Lyginimo presai ir lygintuvai.*Užduotys:** Apibūdinti skalbinių lyginimui skirtas priemones: volus, presus, lygintuvus.
* Parinkti lyginimo, lankstymo metodus: lyginti, lankstyti skalbinius priklausomai nuo daikto paskirties, audinio rūšies.
* Išlyginti svečių asmeninius drabužius.
* Estetiškai paruošti skalbinius išdavimui.
 |
| 1.4. Atpažinti ir valyti dėmes.  | **1.4.1. Tema.** Pasiruošimas valyti dėmes.*Užduotys:** Paaiškinti pagrindinius pasiruošimui valyti dėmes keliamus reikalavimus.
* Rūšiuoti skalbinius, iš kurių reikia valyti dėmes.
* Aprašyti privalumus ir trūkumus profesionalių dėmių valiklių ir buitinių priemonių, kurių pagalba galima išvalyti dėmes.
* Paruošti dėmių valymo priemones ir valikius.

**1.4.2. Tema.** Dėmių valymo technologija.*Užduotys:** Atpažinti dėmės kilmę.
* Parinkti dėmės valymo metodą ir priemones pagal numatomą tolimesnį tekstilės gaminio priežiūros būdą.
* Atlikti bandomąjį dėmės valymą.
* Išvalyti dėmę iš gaminio.
* Įvertinti tekstilės gaminį po dėmės valymo.
* Parinkti kitą dėmės valymo ar paruošti nurašymui tekstilės gaminį, jei dėmė buvo neišvalyta.
 |
| 1.5. Atlikti smulkų tekstilės gaminio taisymą.  | **1.5.1. Tema.** Tekstilės gaminių taisymas rankomis ir siuvimo mašinomis.*Užduotys:** Parinkti galimus įvairių tekstilės gaminių taisymo būdus ir metodus.
* Paruošti darbo vietą pagal darbuotojų saugos, higienos ir sanitarijos, elektrosaugos, ergonomikos reikalavimus.
* Atlikti rankinius darbus: sagų įsiuvimas į gaminį, drabužio apačios palenkimas, smulkių detalių prisiuvimas, gaminių iš megztinių medžiagų adymas ir kt. pagal technologinius reikalavimus ir laikantis darbuotojų saugos taisyklių.
* Atlikti mašininius darbus: iširusių siūlių susiuvimas, gaminio kraštų arba apačios palenkimas, gaminio lopymas ir kt. pagal technologinius reikalavimus ir laikantis darbuotojų saugos taisyklių.
* Parinkti ir sutaisyti svečių drabužius ir darbuotojų uniformas, atsižvelgiant į defektus (rankomis ar siuvimo mašina).
 |
| 2. Vykdyti skalbyklos ūkio apskaitą. | 2.1. Išmanyti priimamų ir išduodamų skalbinių apskaitos tvarkymą. | **2.1.1. Tema.** Tekstilės gaminių priėmimas / išdavimas.*Užduotys:** Susipažinti su skalbinių priėmimo / išdavimo tvarkomis.
* Apibūdinti dokumentus ir jų vedimo tvarką, reikalingus skalbinių įforminimui.
* Apibūdinti atsakomybes už svečio skalbinių skalbimą, priežiūrą, užsakymo kvitų / sąskaitų registravimą.
 |
| 2.2. Priimti ir išduoti skalbinius. | **2.2.1. Tema.** Tekstilės gaminių priežiūros įforminimas. *Užduotys:** Priimti / išduoti lovos skalbinius, rankšluosčius kambarių ūkio darbuotojams, teisingai juos įforminti.
* Rūšiuoti skalbinius, kurie lieka skalbyklos švarių skalbinių patalpoje.
* Svečių drabužių priežiūros užsakymo / išdavimo apiforminimas ir atlikimas.
* Atskirų apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės padalinių darbuotojų uniformų priežiūros organizavimas; stalo apdangalų ir kt. tekstilės gaminių priežiūros organizavimo apiforminimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.
 |
| 2.3. Įforminti ir tvarkyti ūkio dokumentus. | **2.3.1. Tema.** Tekstilės gaminių apskaita. *Užduotys:** Pagal reikalavimus įforminti ir vesti skalbinių apskaitą.
* Vesti apskaitą skalbinių: netinkamų naudoti, sugadintų, teisingai juos įforminti, nurašyti ar pan.

**2.3.2. Tema.** Skalbimo priemonių apskaita.*Užduotys:** Apskaičiuoti skalbimo priemonių, dėmių valikių likučius mėnesio arba metų pabaigoje.
* Užsakyti reikiamas skalbimo priemones, dėmių valikius jiems baigiantis ar pranešti atsakingiems asmenims.
* Vesti apskaitą siuvimo reikmenų, laiku užsakyti trūkstamas priemones.
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | **Puikiai:** išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo įmonės tekstilės gaminiai bei svečių asmeniniai rūbai, laikantis darbų saugos reikalavimų. Teisingai surūšiuoti tekstilės gaminiai pagal pluošto rūšis, pagal etiketes nedarant klaidų parinkta skalbinių priežiūros būdai. Be klaidų užpildyta skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atliktas smulkus tekstilės gaminių taisymas. Savarankiškai, nedarant klaidų įformina netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaita. **Labai gerai:** išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo įmonės tekstilės gaminiai bei svečių asmeniniai rūbai, laikantis darbų saugos reikalavimų. Teisingai surūšiuoti tekstilės gaminiai pagal pluošto rūšis, pagal etiketes nedarant esminių klaidų parinkta skalbinių priežiūros būdai. Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą, užpildyta skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atlieka smulkų tekstilės gaminių taisymą. Nedarant klaidų įformina netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaitą. **Gerai:** išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo įmonės tekstilės gaminiai bei svečių asmeniniai rūbai, laikantis darbų saugos reikalavimų. Darant po vieną nereikšmingą (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidą surūšiuoti tekstilės gaminiai pagal pluošto rūšis, pagal etiketes parinkta skalbinių priežiūros būdai. Užpildyta skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atlieka smulkų tekstilės gaminių taisymą. Vedant netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaitą padarytos kelios klaidos. **Patenkinamai:** išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo įmonės tekstilės gaminiai bei svečių asmeniniai rūbai darant klaidas, pastebėta nežymūs darbų saugos reikalavimų pažeidimai. Darant nereikšmingas (nekeičiančią esmės užduoties galutiniam variantui) klaidas surūšiuoti tekstilės gaminiai ne pagal pluošto rūšis, pagal etiketes neteisingai parinkta skalbinių priežiūros būdai. Klaidingai užpildyta skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Netaisyklingai atlieka smulkų tekstilės gaminių taisymą. Vedant, netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaitą, padarytos kelios klaidos, nepastebi savo padarytų klaidų, nesiūlo sprendimo būdų.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Mokymo(si) medžiaga:*Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa;Testas turimiems gebėjimas vertinti;Užduočių sąsiuvinis;Tekstilės gaminių etikečių pavyzdžiai, skalbinių saugos, drabužių skalbimo ir priežiūros simbolių lentelės;Natūralūs pavyzdžiai skalbimo priemonių, dėmių valymo priemonių.Vadovėliai ir kita metodinė medžiaga.*Mokymo(si) priemonės:*Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti; Siuvimo reikmenys skalbinių smulkiam taisymui. Skalbimo priemonės. |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Patalpa įrengta pagal skalbyklos reikalavimus: patalpa švariems skalbiniams, skalbykla, nešvariems skalbiniams, stalai skalbinių lankstymui, išdavimui.Skalbimo patalpose įrengtos skalbimo mašinos, lygintuvai ar kita lyginimo įranga. |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos patirtį.  |

**4.3. BAIGIAMASIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas: Įvadas į darbo rinką.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas |  |
| Apimtis kreditais | 8 |
| Bendrieji gebėjimai  | Bendravimas gimtąja kalba, bendravimas užsienio kalba, iniciatyva ir verslumas, skaitmeninis raštingumas, matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse, socialiniai ir pilietiniai gebėjimai, kultūrinis sąmoningumas ir raiška. |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai |
| 1. Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | 1.1. Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.1.2. Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.1.3. Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Siūlomas modulio pasiekimų įvertinimas – *įskaityta / neįskaityta.* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams.  | *Nėra.* |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Darbo vieta, leidžianti įtvirtinti svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikaciją sudarančių kompetencijų įgijimą.  |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Mokinio mokymuisi modulio metu vadovauja mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo arba lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį. Mokinio mokymuisi realioje darbo vietoje vadovaujantis praktikos vadovas turi turėti ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_